

PROTOCOLES RELATIFS



AUX ADULTES VICTIMES DE VIOLENCE

Protocoles relatifs aux adultes victimes de violence



New  Nouveau
Brunswick
C A N A D A

Septembre 2005

Protocoles relatifs aux adultes victimes de violence

publié par

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick

Case postale 6000

Fredericton, Nouveau-Brunswick

E3B 5H1

ISBN 1-55396-626-0

imprimé au Nouveau-Brunswick, Canada

Table des matières

1.0 Déclaration interministérielle	5	5.5 Mauvais traitements infligés par un membre du personnel de la SFC	35
1.1 Introduction	6	5.6 Prescriptions de la loi	35
1.2 Groupe cible	6	5.7 Conclusion	35
1.3 Énoncé des principes	6	6.0 Ministère de la Santé et du Mieux-être	37
1.4 Mythes et réalités	7	6.1 Introduction	37
2.0 Définitions, causes et indicateurs	9	6.1.1 Services de traitement des dépendances	37
2.1 Définitions	9	6.1.2 Hôpitaux	37
2.2 Causes	9	6.1.3 Services d'ambulance	37
2.3 Indices de violence et de négligence	10	6.1.4 Centres de santé mentale communautaires	38
3.0 Mesures législatives	15	6.1.5 Services de santé publique	38
3.1 Charte canadienne des droits et libertés . .	15	6.1.6 Programme extra-mural	38
3.2 Code criminel	15	6.1.7 Télés-Soins	38
3.3 Loi sur les services à la famille	22	6.1.8 Centres de santé communautaires	38
3.4 Loi sur la santé mentale	23	6.1.9 Services de réadaptation	38
3.5 Loi sur les personnes déficientes	25	6.2 Lois concernant le signalement obligatoire par les travailleurs de la santé . . .	39
4.0 Vision d'une réponse collective	27	6.3 Centres de santé mentale communautaires .	39
5.0 Ministère des Services familiaux et communautaires	29	6.3.1 Introduction	39
5.1 Introduction	29	6.3.2 Intervention	40
5.1.1 Foyers de soins, établissements résidentiels pour adultes, centres de jour pour adultes, ADAPF	29	6.3.3 Exigences en matière de signalement . .	40
5.2 Principes	30	6.4 Services de santé	41
5.3 Procédures de signalement et de suivi . . .	30	6.4.1 Introduction	41
5.3.1 Signalement	30	6.4.2 Détection	41
5.3.2 Évaluation	31	6.4.3 Évaluation	41
5.3.3 Éviter la victimisation secondaire de la personne maltraitée	31	6.4.4 Questions de sécurité	41
5.3.4 Considérations spéciales : établissements résidentiels pour adultes et foyers de soins	31	6.4.5 Éviter la victimisation secondaire de la personne maltraitée	42
5.4 Accès et évaluation et services de protection des adultes	32	6.4.6 Signalement	42
5.4.1 Lignes directrices relatives aux enquêtes	32	7.0 Ministère de la Justice et du Cabinet du procureur général	45
5.4.2 Guide d'intervention	33	7.1 Introduction	45
		7.1.1 Procédure de signalement	45
		7.2 Direction des poursuites publiques	46
		7.2.1 Rôle du procureur de la Couronne	46
		7.3 Division des services aux tribunaux	47

8.0 Ministère de la Sécurité publique . . .	49	9.0 Ministère de la Formation et du Développement de l'emploi	63
8.1 Introduction	49	9.1 Introduction	63
8.1.1 Procédure de signalement	50	9.2 Division du développement de l'emploi . . .	64
8.2 Services de police	51	9.2.1 Rôles et responsabilités	64
8.2.1 Réception d'une plainte	51	9.2.2 Liberté de choix et confidentialité	64
8.2.2 Enquêtes conjointes	51	9.2.3 Programmes et services d'emploi	64
8.2.3 Entrevues	52	9.3 Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB)	66
8.2.4 Poursuites	53	9.4 Stratégie d'emploi pour les autochtones . .	68
8.2.5 Programme d'aide aux victimes offert par la police	54	9.5 Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	68
8.2.6 Statistiques	46	10.0 Annexes	71
8.3 Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique	55	10.1 Annexe A - Signalement de mauvais traitements	72
8.3.1 Accès et évaluation de cas	55	10.2 Annexe B - Carte de position générale des blessures	73
8.3.2 Programme de counseling post-traumatique	55	10.3 Annexe C - Formule de rétroaction	75
8.3.3 Programmes de préparation et de soutien devant les tribunaux	56	10.4 Annexe D - Répertoires des services	76
8.3.4 Programme visant les déclarations de la victime	57	10.4 Annexe E - Références	76
8.3.5 Suivi au prononcé de la sentence	57		
8.3.6 Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels	58		
8.4 Services de probation	58		
8.4.1 Rapports présentenciels	58		
8.4.2 Considérations relatives à la surveillance avant le prononcé de la sentence	59		
8.4.3 Considérations relatives à la surveillance après le prononcé de la sentence	60		
8.4.4 Non-respect d'une ordonnance	60		
8.5 Établissements correctionnels	60		
8.5.1 Procédure d'admission	61		
8.5.2 Communications téléphoniques	61		
8.5.3 Correspondance	61		
8.5.4 Planification de cas	61		
8.5.5 Absences temporaires	62		
8.5.6 Contrevenants qui s'évadent	62		

1.0 Déclaration interministérielle

1.1 Introduction	6
1.2 Groupe cible	6
1.3 Énoncé des principes	6
1.4 Mythes et réalités	7

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick continue à avoir pour objectif une société dans laquelle chaque personne peut vivre dans la sécurité, la dignité et le respect. Les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence traduisent l'engagement du gouvernement de concrétiser une vision selon laquelle toutes les familles du Nouveau-Brunswick doivent vivre en toute sécurité, dans un climat enrichissant et à l'abri de la violence.

Les protocoles ont pour objectif de veiller à ce que tous les efforts déployés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour protéger les adultes victimes de violence et de négligence soient efficaces et adaptés à leurs besoins. En raison du nombre de facteurs qui entrent en jeu, aucun groupe ne peut résoudre le problème dans l'isolement. Il est fondamental que l'effort soit commun. Par conséquent, différents ministères ont collaboré aux modifications des protocoles, suivant des consultations menées auprès d'organisations et d'organismes extérieurs clés.

Nous appuyons les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence et considérons qu'il est essentiel pour les professionnels œuvrant sous l'autorité du ministère des Services familiaux et communautaires, du ministère de la Santé et du Mieux-être, du ministère de la Justice, du ministère de la Sécurité publique et du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi de les adopter en les intégrant à leurs activités habituelles. De plus, il est prévu que les protocoles pourront être utiles aux particuliers, aux organisations et aux professionnels qui, sans être expressément mentionnés dans les protocoles, peuvent être appelés à aider un adulte victime de violence.

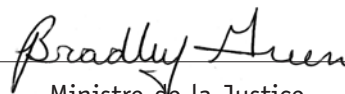
Signée:



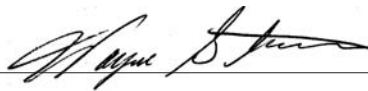
Ministre des Services familiaux et communautaires



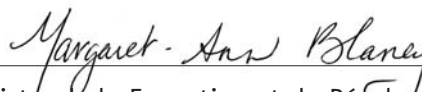
Ministre de la Santé et du Mieux-être



Ministre de la Justice



Ministre de la Sécurité publique



Ministre de la Formation et du Développement de l'emploi et Ministre responsable de la condition féminine

1.1 Introduction

La violence et la négligence infligées aux adultes handicapés et aux personnes âgées constituent un problème continu, complexe et socialement inacceptable qui touche toutes les couches socio-économiques, tous les milieux ethniques et culturels, ainsi que les populations rurales et urbaines. Le contenu de ce document porte sur ce qui se passe quand une situation de violence est soupçonnée.

Les adultes handicapés et les personnes âgées peuvent subir diverses formes de violence, dont les sévices, les atteintes sexuelles, la violence morale ou psychologique, l'exploitation financière, le mauvais usage de médicaments ou la négligence. Certains aspects de la violence peuvent relever du *Code criminel* ou de la *Loi sur les services à la famille*.

L'agresseur peut être un parent ou une personne en situation de confiance ou d'influence. Dans le cas d'un parent, il peut s'agir du conjoint, d'un frère, d'une sœur, d'une fille ou d'un fils. La personne en situation de confiance ou d'influence peut être un membre du personnel d'un établissement, une personne prodiguant des soins à domicile ou un voisin. La violence peut se produire au domicile de la personne, dans la collectivité ou en établissement, par exemple dans les hôpitaux et les foyers de soins.

1.2 Groupe cible

L'information contenue dans le présent document s'applique aux adultes handicapés et aux personnes âgées. Ces personnes peuvent être victimes de violence ou en danger de le devenir, la violence étant définie à la section 2.1 du présent document.

Chaque fois que les expressions suivantes sont utilisées dans le corps du document, elles auront la signification suivante :

Adulte : une personne qui a atteint l'âge de la majorité (19 ans).

Adulte handicapé : une personne qui a atteint l'âge de la majorité (19 ans) et qui, en raison d'un handicap ou d'un trouble physique ou mental, y compris une malformation congénitale ou

génétique, voit disparaître ou diminuer sa capacité fonctionnelle, ce qui limite son aptitude à accomplir ses activités quotidiennes normales.

Personne âgée ou aînée : une personne qui a atteint l'âge de 65 ans ou, en l'absence d'une preuve d'âge, une personne qui semble avoir atteint cet âge.

Adulte ayant des besoins spéciaux de communication : une personne qui, en raison de son niveau d'alphabétisation ou d'une incapacité mentale ou physique, a besoin d'aide pour améliorer sa capacité de communiquer ou d'être comprise par les autres et pour participer aux activités visant à traiter les incidences ou les allégations de violence ou de négligence.

1.3 Énoncé des principes

Les principes suivants, sur lesquels se fondent ces protocoles, s'appliquent à tous les adultes, sans considération d'âge ou d'incapacité :

1. Les adultes jouissent des libertés et droits fondamentaux, y compris des garanties juridiques, du droit à la sécurité de la personne, du droit d'être protégés de l'exploitation matérielle, ainsi que du droit d'accepter ou de refuser une aide, une intervention ou un traitement médical.
2. Les adultes ont droit à l'autodétermination et au choix de la manière dont ils désirent vivre, à condition que la décision soit du fait de leur propre chef, qu'elle ne soit pas contraire à la loi et qu'elle ne porte pas atteinte aux droits et à la sécurité d'autrui.
3. Les adultes ont droit à la satisfaction de leurs besoins fondamentaux (à savoir nourriture, eau, logement, chauffage, vêtements, hygiène et sécurité).
4. Les adultes ont le droit d'obtenir de l'information claire et largement diffusée sous des formes qui répondent à leurs besoins en matière d'aide à la communication.
5. Les adultes ont droit à une intervention et à une aide adéquates, conçues pour répondre à leurs besoins particuliers. Les efforts pour satisfaire ces besoins doivent être directement proportionnels aux besoins de la personne.

6. Les adultes ont droit à l'égalité d'accès et à une participation juste et égale au système de justice pénale.
7. Maltraiter un adulte est un problème social de même qu'un problème individuel.
8. Les adultes ont le droit de ne subir que le minimum d'intrusion dans leur vie privée et d'interférence avec leur liberté, compatible avec leurs propres intérêts et ceux de la société. Les désirs de l'adulte sont de première importance.
9. Les interactions avec les adultes doivent se dérouler sans discrimination, en tenant compte de la culture, de la religion, de la race, du sexe, de l'orientation sexuelle et de la capacité de la personne.
10. Les personnes ont droit à la confidentialité, de sorte que tout renseignement dont elles choisissent de faire part ou toute information qui est connue sur elles demeureront confidentiels dans la mesure où cela est possible, compte tenu des exigences des pratiques de l'organisme et de la loi.
11. Un adulte est jugé apte mentalement et mentalement capable, sauf s'il est légalement déclaré inapte mentalement ou certifié mentalement incapable. Les adultes devraient être encouragés à prendre leurs propres décisions chaque fois qu'ils sont en mesure de le faire.
12. Les adultes capables ont le droit de fournir leurs propres directives, de prendre leurs propres décisions et de gérer leurs propres affaires. Ces directives doivent être obtenues auprès des intéressés eux-mêmes, plutôt qu'auprès d'un membre de la famille ou d'une autre personne censée agir pour le compte de l'adulte.
13. Dans la mesure possible, les adultes devraient être encouragés à raconter eux-mêmes leur histoire, au lieu qu'un membre de la famille ou une autre personne qui est censée agir pour le compte de l'adulte assume tout le contrôle.

14. L'agresseur comme la victime peuvent bénéficier d'une intervention. Il est reconnu que les adultes handicapés et les personnes âgées qui sont des contrevenants peuvent nécessiter des interventions spécialisées.

15. Il est reconnu que tant les hommes que les femmes peuvent être victimes de violence.

Le but général de l'intervention consiste à amener la personne à se prendre en main pour rétablir sa dignité ainsi que pour assurer sa sécurité et son bien-être.

1.4 Mythes et réalités

Il existe de nombreux mythes et stéréotypes sur la violence infligée aux adultes handicapés et aux personnes âgées. Pour veiller à ce qu'on reconnaisse la violence et à ce qu'on intervienne de façon adéquate, il est important de dissiper ces mythes et ces stéréotypes; en voici quelques-uns parmi les plus courants.

Mythe : La violence à l'égard des adultes handicapés et les personnes âgées est rare.

Réalité : *Les adultes handicapés et les personnes âgées sont victimes de toutes les formes de violence. Il est difficile d'évaluer exactement le nombre de personnes victimisées, et on pense qu'il y a sous-déclaration des cas en raison d'un certain nombre de facteurs : peu de sorties en public (comparativement aux enfants, par exemple, chez lesquels les marques de violence peuvent être observées à l'école); désir de protéger l'agresseur, qui est souvent un aidant; honte; dépendance envers l'agresseur pour les soins; peur des conséquences, comme la perte de soutien, le placement en établissement ou les représailles; manque de sensibilisation et de connaissances des intervenants professionnels à ce sujet.*

Mythe : La plupart des mauvais traitements sont causés par des étrangers.

Réalité : *L'agresseur est souvent la personne qui prodigue des soins ou une autre personne connue de l'adulte qui en est victime. L'agresseur peut souvent dépendre de la victime pour ce qui est du soutien financier et du logement.*

Mythe : Les personnes âgées ne subissent pas d'atteintes sexuelles.

Réalité : *Il est difficile d'admettre l'agression, mais des études de cas indiquent que les personnes âgées sont victimes de toutes les formes d'atteintes sexuelles.*

Mythe : Les hommes ne subissent pas de violence infligée par leur conjointe et leurs enfants.

Réalité : *Les hommes aussi connaissent la violence. Ils peuvent trouver plus difficile de révéler l'existence de violence familiale en raison de la croyance couramment véhiculée dans la société voulant que les hommes ne sont pas victimes de violence, et de leur propre croyance selon laquelle il est honteux d'être une victime et que ce n'est pas compatible avec leur rôle masculin.*

Mythe : Certaines communautés culturelles ne sont pas touchées par la violence et la négligence.

Réalité : *Les gens de tous les patrimoines culturels, de toutes les races et de toutes les religions sont aux prises avec le problème de la violence et de la négligence. Les mauvais traitements ne sont pas exclusifs à un groupe social ou économique particulier.*

Mythe : La violence conjugale s'arrête à 60 ans.

Réalité : *Jusqu'à tout récemment, on accordait peu de considération au fait que la violence conjugale se poursuivait avec le vieillissement du couple. Des services ont été mis sur pied pour répondre aux besoins des enfants ainsi que des hommes et des femmes plus jeunes, ce qui a donné une fausse impression que les hommes et les femmes plus âgées n'ont pas besoin de ces services.*

Mythe : Les adultes handicapés et les personnes âgées ne subissent pas d'agression sexuelle parce qu'ils sont asexués ou qu'ils ne sont pas attirants sur le plan sexuel.

Réalité : *Ce mythe comporte trois idées fausses.*

La première est que les adultes handicapés et les personnes âgées ne sont pas attirants. C'est faux; tous les adultes ont les mêmes qualités en ce qui concerne l'attraction ou le manque d'attraction.

La deuxième est que seules les personnes attirantes suscitent chez l'agresseur le besoin de se livrer à des atteintes sexuelles. Ces dernières concernent très peu l'excitation sexuelle et ont beaucoup à voir avec le besoin d'exercer son pouvoir et son autorité sur la victime.

La troisième idée fausse est que l'agression sexuelle est un acte sexuel. La satisfaction du besoin sexuel n'est pas la motivation première des atteintes sexuelles. Il s'agit d'un acte de violence physique dans lequel l'agresseur utilise l'activité sexuelle comme une arme et comme un moyen d'exercer son pouvoir et son autorité sur la victime.

Mythe : Les victimes sont d'une certaine façon responsables de la violence ou de la négligence qu'elles subissent.

Réalité : *Personne ne mérite d'être maltraité ou négligé. La responsabilité de la violence ou de la négligence incombe entièrement à l'agresseur. Des relations antérieures entre la victime et l'agresseur ne peuvent pas excuser des formes de violence ou de négligence au moment considéré. Par exemple, il est inacceptable de supposer qu'une mère ou un père âgé est actuellement maltraité parce qu'il ou elle a été l'auteur de négligence ou de violence à l'égard de l'agresseur actuel à un stade antérieur de leurs relations.*

Mythe : Pour la plupart, la violence et la négligence sont dues au fait que les dispensateurs de soins sont excessivement stressés.

Réalité : *Trop insister sur le stress du dispensateur de soins en tant que facteur contributif tend à excuser l'agresseur et à condamner la victime (Tomita, 1990). Bien que le fait de réduire le stress du dispensateur de soins puisse avoir un effet préventif, aucun stress n'excuse la violence ou la négligence. Il convient de prêter davantage attention aux caractéristiques des agresseurs que des victimes.*

Quels que soient les facteurs en cause, rien ne justifie la violence ou la négligence à l'égard d'autrui.

2.0 Définitions, causes et indicateurs

2.1 Définitions	9
2.2 Causes	9
2.3 Indices de violence et de négligence	10

2.1 Définitions

On entend par **violence** toute action ou inaction qui met en péril la santé ou le bien-être d'autrui. La violence peut prendre différentes formes :

Violence morale ou psychologique

On entend par violence morale ou psychologique tout acte qui peut porter atteinte au sentiment d'identité, de dignité ou de confiance en soi de l'adulte handicapé ou de la personne âgée. Il peut s'agir de ce qui suit : confinement, isolement physique ou social, violence verbale, harcèlement, humiliation, intimidation ou infantilisation; refus de communiquer de l'information, d'intimité, de visiteurs ou de permettre la pratique religieuse; coercition par la menace ou séquestration pour forcer un adulte handicapé ou une personne âgée à accomplir un acte que cette personne n'aurait pas fait autrement.

Sérvices

On entend par sérvices tout acte de violence ou de brutalité qui provoque des blessures ou une inconvénient physique chez un adulte handicapé ou une personne âgée. Ce comportement comprend ce qui suit : agressions physiques de toutes sortes telles que gifler, pousser, donner des coups de pied ou de poing ou infliger des lésions à l'aide d'un objet ou d'une arme; exposition délibérée aux intempéries; utilisation inadéquate de dispositifs de contention ou immobilisation par la force.

Atteintes sexuelles

On entend par atteintes sexuelles tout acte comportant une activité ou des attouchements sexuels non désirés ou obtenus par la contrainte, ou une situation dans laquelle un adulte handicapé ou une personne âgée consent ou se soumet à une activité sexuelle parce qu'une

personne en situation de confiance ou qui exerce une autorité sur lui ou sur elle en a fait usage pour obtenir le consentement en question. Ce comportement comprend l'agression sexuelle, le harcèlement sexuel ou tout acte visant à utiliser l'adulte handicapé ou la personne âgée pour la satisfaction sexuelle de l'agresseur.

Exploitation financière

On entend par exploitation financière le détournement ou l'usage abusif de fonds et d'actifs d'un adulte handicapé ou d'une personne âgée. Ce comportement comprend ce qui suit : obtention de biens et de fonds sans que la personne soit au courant et qu'elle y consente ou en faisant usage d'une influence induite; ou, dans le cas d'une personne mentalement incapable, le fait de ne pas agir dans l'intérêt supérieur de cette personne.

Mauvais usage des médicaments

Tout usage à mauvais escient des médicaments et des prescriptions d'une personne, y compris le retrait et la surconsommation de médicaments.

Négligence

On entend par négligence toute situation dans laquelle les besoins fondamentaux d'un adulte handicapé ou d'une personne âgée (p. ex. : nourriture, eau, logement, chauffage, vêtements, hygiène et sécurité) ne sont pas satisfaits par soi ou par autrui, ou lorsque la personne ne reçoit pas les traitements médicaux, dentaires ou psychiatriques qui conviennent à son état. La négligence peut résulter d'un acte ou d'un défaut d'agir, et elle peut être délibérée ou involontaire. Cette dernière concerne les situations qui découlent d'un manque d'expérience, d'information ou de capacité.

2.2 Causes

Voici certains facteurs susceptibles d'augmenter la probabilité qu'une personne devienne violente ou fasse preuve de négligence :

- antécédents de violence pendant l'enfance;
- violence conjugale persistant à l'âge mûr et à un âge avancé;

- dépendance financière envers la victime (p. ex., des enfants adultes sans emploi qui retournent vivre avec la victime);
- alcoolisme et toxicomanie;
- dispensateurs de soins ayant eux-mêmes une incapacité ou étant âgés et n'étant plus en mesure de soigner une autre personne;
- manque de liens familiaux;
- aucun membre de la famille ou d'ami proche qui habite à proximité;
- manque de contact régulier (quotidien ou hebdomadaire) avec une personne autre que le principal dispensateur de soins;
- cupidité;
- manque de connaissances des ressources communautaires disponibles;
- manque de ressources communautaires;
- manque de connaissances sur la meilleure façon de travailler avec des adultes handicapés;
- manque de sensibilisation aux conséquences de son comportement, qui peut se traduire par de la violence ou de la négligence envers autrui;
- manque de respect des convenances.
- peur inhabituelle d'une personne en particulier ou des gens;
- changement brusque dans les sentiments à l'égard d'une personne ou d'un lieu;
- cauchemars et troubles du sommeil;
- comportement autodestructeur comme l'alcoolisme ou la toxicomanie, l'automutilation ou les fugues;
- manque d'attachement envers les dispensateurs de soins;
- la personne est un menteur invétéré ou est confuse quant à sa réalité personnelle (c.-à-d. dissociation ou personnalité multiple)
- régression à un comportement infantile.

Violence morale ou psychologique (toutes les formes de violence ou de négligence comportent presque toujours ces indices)

2.3 Indices de violence et de négligence

Les descriptions qui suivent peuvent être des indices de violence ou de négligence à l'égard d'adultes handicapés ou de personnes âgées et devraient servir à alerter les intervenants professionnels de la possibilité de mauvais traitements. Ces indices justifient une enquête plus approfondie, mais ils ne constituent pas nécessairement une preuve de violence.

Indices généraux

- malaises physiques répétés sans cause somatique apparente;
- troubles de l'alimentation;
- comportement porté aux extrêmes et inhabituel (agression, complaisance, dépression ou repli sur soi);
- la personne semble se sentir honteuse;
- manifeste une passivité excessive;
- manifeste une peur et une culpabilité indues;
- revient à des comportements infantiles ou enfantins;
- est traitée comme un enfant;
- semble effrayée, jette des regards autour d'elle, évite les regards ou le contact verbal avec le dispensateur de soins;
- semble nerveuse en présence du dispensateur de soins;
- est menacée de placement en établissement, d'éviction, etc.;
- le dispensateur de soins parle pour l'adulte handicapé ou la personne âgée;
- la personne est repliée sur elle-même, apathique, déprimée;
- ne réagit pas;
- présence d'indices physiques d'un isolement forcé (pas de téléphone ni de radio, verrous sur les portes);

- le dispensateur de soins blâme l'adulte pour son incontinence ou son errance;
- les dispensateurs de soins sont passifs, repliés sur eux-mêmes ou ne s'intéressent pas à la personne, ils parlent de l'adulte comme d'une chose;
- la personne demande souvent des soins médicaux en formulant des plaintes vagues et non fondées;
- la personne est exclue des réunions familiales, on ne lui permet pas de recevoir la visite de ses amis, d'aller à l'église, on lui refuse de voir ses enfants ou ses petits-enfants;
- elle fait preuve d'incertitude et est impuissante à prendre des décisions;
- les autres personnes contrôlent de façon inadéquate les activités auxquelles se livre l'adulte à risque.
- retards à demander un traitement;
- répugnance à fournir des renseignements;
- récit de chutes, d'accidents et de blessures pour lesquels les explications ne correspondent pas aux symptômes;
- demande de soins médicaux à un trop grand nombre de médecins;
- lésions cutanées, blessures qui n'ont pas été traitées ou qui sont partiellement guéries;
- brûlures en forme d'objets, comme des brûleurs de réchaud ou des bouts de cigarettes, brûlures causées par les moyens de contention ou formes de brûlures provoquées par immersion dans un bain;
- contusions sur les deux bras, comme il en résulterait après avoir été saisi ou secoué brutalement;
- sédation excessive, activité physique ou mentale réduite, la personne n'est pas dans son assiette et est désorientée, des pilules éparpillées à proximité de la personne peuvent être l'indice d'une consommation inadéquate de drogues, de médicaments ou d'alcool;
- réaction thérapeutique réduite ou nulle à un traitement prescrit pouvant résulter d'une sous-médication;
- ne pas faire exécuter les ordonnances de la personne.

Sérvices

- perte de cheveux inexpliquée, éraflures, meurtrissures, brûlures, bosses, contusions, chutes, fractures, luxations, marques laissées en saisissant la personne, morsures, hématomes, immobilité, infections, lésions internes, lacérations, douleur, mouvements restreints, marques laissées par des cordes, tuméfactions, sensibilité au toucher, ulcères, marques de coups;
- marques inhabituelles de contusions, marques de préhension ayant la forme de doigts ou de mains ou la forme d'objets comme des ceintures ou des brosses à cheveux;
- contractures, immobilité, démarche traînante, faiblesse;
- pousser, tirer ou traiter rudement la personne;
- marques inhabituelles sur le lit ou les meubles qui peuvent indiquer l'utilisation de moyens de contention;
- frissons, cyanose (décoloration bleue), apparition de rougeurs, température corporelle basse ou élevée;

Atteintes sexuelles

- douleur, contusions et saignement aux organes génitaux;
- présence de maladies sexuellement transmissibles;
- grossesse;
- sous-vêtements déchirés comportant des taches de sang ou autre;
- présence de corps étrangers dans les orifices des voies génito-urinaires ou dans le rectum;
- douleur et démangeaisons aux organes génitaux ou à la gorge;

- difficultés à uriner ou à déféquer;
- sperme autour de la bouche, des organes génitaux ou sur les vêtements;
- orifice vaginal élargi ou rougeur des organes génitaux;
- odeur inhabituelle ou nauséabonde;
- changement important dans le comportement sexuel ou dans l'attitude;
- masturbation excessive;
- la personne simule des actes sexuels ou porte une attention sexuelle aux animaux familiers ou aux autres animaux;
- comportement sexuel compulsif (la personne se saisit les seins ou les organes sexuels ou enlève ses vêtements de façon compulsive);
- prostitution ou activité sexuelle débridée.

Exploitation financière

Le détournement ou l'usage frauduleux d'argent ou de biens peuvent comprendre ce qui suit:

- faire payer un coût excessif à la personne pour des réparations effectuées à son domicile, pour des dispositions prises pour des funérailles prépayées, pour le logement et les repas, etc.;
- faire un usage illicite de biens ou d'investissements appartenant à autrui pour son propre bénéfice ou pour des gains personnels;
- épuiser les économies de la personne sans qu'elle en ait connaissance;
- mettre le compte bancaire de la personne à découvert ou le vider;
- écart entre le mode de vie et les avoirs financiers;
- opérations inhabituelles effectuées au nom du titulaire du compte;
- encaissement sans permission de la pension de la personne ou d'autres chèques ou assurances;
- disparition de bijoux, d'objets d'art ou d'autres biens personnels;

- la personne est contrainte de signer un pouvoir donnant un droit de regard ou une procuration;
- la personne est contrainte de vendre sa maison ou de modifier son testament;
- vente ou transfert de propriété par une personne qui ne semble pas sûre du motif de la vente ou qui n'est pas claire à ce sujet;
- la personne est nerveuse quand elle est à la banque avec une autre personne, particulièrement si elle fait un retrait important;
- exploitation financière délibérée (p. ex., rémunération financière inappropriée).

Négligence

- la malnutrition, la perte de poids excessive, le manque de produits d'épicerie ou de produits alimentaires, des placards vides, l'émaciation de la personne, l'absence de prothèse dentaire, la déshydratation, des lésions à la bouche et la confusion peuvent être des signes qu'on refuse de donner des aliments et des liquides à la personne;
- des atteintes à l'intégrité de la peau, des escarres de décubitus, des éruptions, des brûlures causées par l'urine, du linge souillé et un air négligé peuvent être des signes d'une hygiène et de soins personnels inadéquats;
- des vêtements en piètre état, sales ou qui ne conviennent pas pour la saison, une infestation de punaises, des vêtements insuffisants;
- si le dispensateur de soins est toxicomane ou alcoolique, il peut donner des drogues ou de l'alcool à la personne dont il s'occupe;
- absence de lunettes ou de prothèse auditive;
- un milieu dangereux peut être le signe d'un manque de précautions en matière de sécurité et d'un manque de surveillance adéquate;
- la personne est laissée seule, attachée à une chaise ou à un lit;
- la personne erre seule, sans la surveillance dont elle a besoin;

- ne pas amener la personne chez le médecin, le dentiste ou le thérapeute peut constituer un refus de fournir des soins médicaux ou des services de traitement;
- personne complètement laissée à elle-même ou rarement vue hors de son lieu de résidence;
- verrous aux portes (chambre à coucher, pièce où l'on garde la nourriture);
- le manque d'attention envers les besoins en soins peut comprendre ce qui suit :
 - *empêcher l'accès aux services de soins;*
 - *congé d'hôpital précipité;*
 - *transfert inopportun au sein d'un même établissement;*
- attitude des dispensateurs de soins : manque de compréhension, surveillance indue, paternalisme.

3.0 Mesures législatives

3.1 Charte canadienne des droits et libertés . . .	15
3.2 Code criminel	15
3.3 Loi sur les services à la famille	22
3.4 Loi sur la santé mentale	23
3.5 Loi sur les personnes déficientes	25

Les renseignements qui suivent constituent un résumé des diverses mesures législatives les plus fréquemment appliquées dans les cas de violence à l'égard d'adultes handicapés ou de personnes âgées. Pour avoir tous les détails, veuillez vous reporter à la loi pertinente.

3.1 Charte canadienne des droits et libertés

La *Charte canadienne des droits et libertés* interdit entre autres, au paragraphe 15(1), toute discrimination fondée sur l'âge ainsi que sur l'incapacité physique et mentale.

3.2 Code criminel

Le *Code criminel* est une loi fédérale qui s'applique également dans tout le Canada en vertu du pouvoir constitutionnel que le gouvernement fédéral exerce sur le droit pénal. Le *Code criminel* prévoit des sanctions pour les infractions.

Quand il y a preuve qu'un acte criminel a été commis et qu'une accusation est portée, la justice pénale peut être amenée à imposer des mesures à l'accusé. Les conséquences sont considérées comme graves en ce qui a trait aux sanctions éventuelles. Un large éventail de mesures peuvent être imposées à une personne déclarée coupable d'une infraction criminelle, y compris l'emprisonnement, une période de probation, une condamnation avec sursis ainsi que d'autres restrictions à la liberté et à la latitude. La *Charte canadienne des droits et libertés* exige par ailleurs que le processus pénal garantisse le traitement équitable de l'accusé par les tribunaux et le personnel du système de justice pénale.

La *Charte canadienne des droits et libertés* confère aux accusés des protections qui découlent des normes traditionnellement élevées de

l'admissibilité de la preuve et du fardeau de la preuve au-delà d'un doute raisonnable en procédure criminelle. Ces protections découlent essentiellement du principe fondamental du droit pénal, à savoir que l'accusé doit être présumé innocent jusqu'à ce que sa culpabilité soit prouvée hors de tout doute raisonnable, ce que renforce la *Charte canadienne des droits et libertés* au paragraphe 11d), selon lequel :

Tout inculpé a le droit [...] d) d'être présumé innocent tant qu'il n'est pas déclaré coupable, conformément à la loi, par un tribunal indépendant et impartial à l'issue d'un procès public et équitable.

Infractions

Le droit pénal vise les types suivants de violence : sévices, atteintes sexuelles, violence morale ou psychologique, exploitation financière ou exploitation et négligence. Les articles cités ci-dessous ne sont pas exhaustifs. Selon les circonstances, différentes infractions au *Code criminel* pourraient être invoquées.

Les infractions prévues au *Code criminel* qui suivent peuvent s'appliquer à des cas de sévices ou d'atteintes sexuelles :

(Art. 265) Voies de fait

Selon la définition de « voies de fait » du *Code criminel*, commet des voies de fait, ou se livre à une attaque ou à une agression, quiconque, selon le cas :

- d'une manière intentionnelle, emploie la force, directement ou indirectement, contre une autre personne sans son consentement;
- tente ou menace, par un acte ou un geste, d'employer la force contre une autre personne, s'il est en mesure actuelle, ou s'il porte cette personne à croire, pour des motifs raisonnables, qu'il est alors en mesure actuelle d'accomplir son dessein;
- en portant ostensiblement une arme ou une imitation, aborde ou importune une autre personne ou mendie.

(Art. 266) Selon la gravité des voies de fait, celles-ci sont soit un acte criminel, soit une

infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. L'acte criminel est punissable d'un emprisonnement maximal de cinq ans, tandis que l'infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire peut entraîner une amende maximale de 2 000 \$ ou un emprisonnement de six mois ou les deux à la fois.

(Art. 267) Agression armée ou infliction de lésions corporelles.

Outre les voies de fait, il existe une infraction appelée agression armée ou infliction de lésions corporelles. Cela se produit lorsque quiconque, en se livrant à des voies de fait, porte, utilise ou menace d'utiliser une arme ou une imitation d'arme ou inflige des lésions corporelles à la victime. Cet article définit « lésions corporelles » comme toute blessure qui nuit à la santé ou au bien-être de la personne et qui n'est pas de nature passagère ou sans importance. C'est un acte criminel punissable d'un emprisonnement maximal de 10 ans.

(Art. 268) Voies de fait graves

Commets des voies de fait graves quiconque blesse, mutilé ou défigure une personne ou met sa vie en danger. Quiconque commets des voies de fait graves est coupable d'un acte criminel et est passible d'un emprisonnement maximal de 14 ans.

(Par. 38(2)) Voies de fait réputées

Un intrus qui résiste à la tentative par une personne qui est en paisible possession d'une maison d'habitation ou d'un bien meuble ou par toute personne lui prêtant légalement main-forte pour empêcher l'intrus d'entrer ou pour l'éloigner est réputé commettre une attaque sans justification ni provocation.

Les dispositions du Code criminel relatives aux voies de fait comprennent aussi l'article 269, Lésions corporelles, et le paragraphe 269.1, Torture.

(Art. 271) Agression sexuelle

La définition de voies de fait donnée ci-dessus s'applique à toutes les formes de voies de fait, y compris les agressions sexuelles. Les voies de fait deviennent une agression sexuelle lorsqu'elles sont

commises dans un contexte de nature sexuelle. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte pour que les voies de fait soient considérées comme une agression sexuelle. Ceux-ci comprennent le contexte de nature sexuelle ou charnelle, la partie du corps qui est touchée, la nature du contact, les conditions dans lesquelles le contact a lieu, les mots et les gestes qui accompagnent l'acte et tous les autres éléments de circonstance touchant la conduite, y compris les menaces, la force, l'intention et le motif. Un conjoint peut être inculpé pour une infraction d'agression sexuelle contre l'autre conjoint, peu importe s'ils cohabitaient ou non au moment de l'incident. L'agression sexuelle, si elle n'est pas trop grave, peut être une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, et la personne peut être passible d'une amende maximale de 2 000 \$, de six mois d'emprisonnement ou des deux à la fois. Dans les cas plus graves, l'agression sexuelle devient un acte criminel punissable d'un emprisonnement maximal de 10 ans.

(Art. 272) Agression sexuelle armée, menaces à une tierce personne ou infliction de lésions corporelles

Ce type d'infraction s'applique lorsque quiconque, en commettant une agression sexuelle porte, utilise ou menace d'utiliser une arme ou une imitation d'arme, menace d'infliger des lésions corporelles à une personne autre que le plaignant, ou inflige des lésions corporelles au plaignant. Cette infraction est un acte criminel punissable d'un emprisonnement maximal de 14 ans.

(Art. 273) Agression sexuelle grave

Commets une agression sexuelle grave quiconque, en commettant une agression sexuelle, blesse, mutilé ou défigure le plaignant ou met sa vie en danger. Quiconque commets une agression sexuelle grave est coupable d'un acte criminel et passible de l'emprisonnement à perpétuité.

Moyens de défense dans les cas de voies de fait

Consentement

Un élément important de l'infraction que constituent les voies de fait porte sur le fait que la victime n'a pas consenti à l'acte au sujet duquel

elle porte plainte. Que la défense soit bâtie ou non sur le consentement dépend des faits propres à chaque cas.

Selon le paragraphe 273.1 du *Code criminel*, ne constitue pas un consentement le fait pour la personne de se soumettre ou de ne pas résister pour les raisons suivantes :

- utilisation de la force contre la victime ou une personne autre que la victime;
- incapacité de la victime de consentir à l'activité;
- l'accusé incite la victime à l'activité par abus de confiance ou de pouvoir;
- la victime manifeste, par ses paroles ou son comportement, l'absence d'accord à l'activité;
- après avoir consenti à l'activité, la victime manifeste, par ses paroles ou son comportement, l'absence d'accord à la poursuite de celle-ci.

De plus :

- menaces d'emploi de la force ou crainte de cet emploi envers le plaignant ou une autre personne, fraude, ou exercice de l'autorité;
- lorsque l'accusé allègue qu'il croyait que le plaignant avait consenti aux actes sur lesquels l'accusation est fondée, le juge, s'il est convaincu qu'il y a une preuve suffisante et que cette preuve constituerait une défense si elle était acceptée par le jury, demande à ce dernier de prendre en considération, en évaluant l'ensemble de la preuve qui concerne la détermination de la sincérité de la croyance de l'accusé, la présence ou l'absence de motifs raisonnables pour celle-ci.

Ivresse

Habituellement, l'ivresse provoquée par soi-même ne peut être utilisée comme un moyen de défense dans un cas de voies de fait à moins que l'état d'ébriété soit tellement avancé que l'accusé n'était aucunement conscient de ce qu'il faisait ou que ce qu'il faisait était mal.

Légitime défense

Le *Code criminel* énonce que toute personne est fondée à employer la force pour se défendre d'une attaque, ou pour en défendre toute personne placée sous sa protection, si elle n'a recours qu'à la force nécessaire pour prévenir l'attaque ou sa répétition. Toutefois, il énonce clairement que rien ne justifie le fait d'infliger volontairement un mal ou dommage qui est excessif, eu égard à la nature de l'attaque que la force employée avait pour but de prévenir. Pour se fonder sur ce moyen de défense, la personne accusée doit avoir réellement subi des voies de fait, quelque chose contre quoi elle a eu à se défendre, et cette forme d'agression doit représenter un attentat à sa vie pour pouvoir justifier de tuer quelqu'un en état de légitime défense de sa personne ou de toute autre personne sous sa protection.

Provocation

La provocation faite par des coups, des paroles ou des gestes ne constitue pas un moyen de défense dans les cas de voies de fait, mais est considérée par la cour comme une circonstance atténuante au moment de condamner la personne accusée.

Séquestration

(Par. 279. (2)) Quiconque, sans autorisation légitime, séquestre, emprisonne ou saisit de force une autre personne est coupable d'un acte criminel ou d'une infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité. Le fait que la personne à l'égard de laquelle il est allégué que l'infraction a été commise n'a pas offert de résistance ne constitue une défense que si l'accusé prouve que l'absence de résistance n'a pas été causée par des menaces, la contrainte, la violence ou une manifestation de force.

Inceste

(Art. 155) Commet un inceste quiconque a des rapports sexuels avec son père ou sa mère, son enfant, son frère, sa sœur, son grand-père, sa grand-mère, son petit-fils ou sa petite-fille.

Meurtre et tentative de meurtre

Commet un homicide, quiconque, directement ou indirectement, par quelque moyen que ce soit, cause la mort d'un être humain. L'homicide est

coupable ou non coupable. L'homicide non coupable ne constitue pas une infraction. L'homicide coupable est le meurtre ou l'homicide involontaire coupable (ou l'infanticide). Commet un homicide coupable quiconque cause la mort d'un être humain en commettant un acte illégal tel que des voies de fait.

(Art. 229) L'homicide coupable est un meurtre dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) la personne qui cause la mort d'un être humain :
 - i. ou bien a l'intention de causer sa mort,
 - ii. ou bien a l'intention de lui causer des lésions corporelles qu'elle sait être de nature à causer sa mort, et qu'il lui est indifférent que la mort s'ensuive ou non;
- b) une personne, ayant l'intention de causer la mort d'un être humain ou ayant l'intention de lui causer des lésions corporelles qu'elle sait de nature à causer sa mort, et ne se souciant pas que la mort en résulte ou non, par accident ou erreur cause la mort d'un autre être humain, même si elle n'a pas l'intention de causer la mort ou des lésions corporelles à cet être humain;
- c) une personne, pour une fin illégale, fait quelque chose qu'elle sait, ou devrait savoir, de nature à causer la mort et, conséquemment, cause la mort d'un être humain, même si elle désire atteindre son but sans causer la mort ou une lésion corporelle à qui que ce soit. Un meurtre peut être commis lorsqu'une personne cause la mort d'un être humain pendant qu'elle commet ou tente de commettre une agression sexuelle ou une agression sexuelle armée ou une agression sexuelle qui inflige des lésions corporelles, qu'elle ait ou non l'intention de causer la mort d'un être humain, qu'elle sache ou non qu'il en résultera vraisemblablement la mort d'un être humain, si elle a l'intention de causer des lésions corporelles aux fins de perpétrer l'infraction, ou aux fins de faciliter sa fuite après avoir commis ou tenté de commettre l'infraction, et que la mort résulte des lésions corporelles.

(Art. 231) Le meurtre peut être au premier degré ou au deuxième degré.

Le meurtre au premier degré est le meurtre commis avec préméditation et de propos délibéré. Indépendamment de toute préméditation, est assimilé au meurtre au premier degré le meurtre, dans l'exercice de ses fonctions, d'un agent de la paix ou d'un fonctionnaire de prison. **(Art. 230)** De plus, indépendamment de toute préméditation, le meurtre que commet une personne est assimilé à un meurtre au premier degré lorsque la mort est causée en commettant ou en tentant de commettre une agression sexuelle, une agression sexuelle armée, une agression sexuelle causant des lésions corporelles ou une agression sexuelle grave. (Par. 231 c)) De plus, indépendamment de toute préméditation, le meurtre que commet une personne est assimilé à un meurtre au premier degré lorsque la mort est causée par cette personne, en commettant ou tentant de commettre une infraction prévue à l'article 264 (Harcèlement criminel) alors qu'elle avait l'intention de faire craindre à la personne assassinée pour sa sécurité ou celle d'une de ses connaissances. Les meurtres qui n'appartiennent pas à la catégorie des meurtres au premier degré sont des meurtres au deuxième degré.

Meurtre réduit à un homicide involontaire coupable

Un homicide coupable qui autrement serait un meurtre peut être réduit à un homicide involontaire coupable si la personne qui l'a commis a ainsi agi dans un accès de colère causé par une provocation soudaine. Une action injuste ou une insulte de telle nature qu'elle suffise à priver une personne ordinaire du pouvoir de se maîtriser, est une provocation pour l'application du présent article, si l'accusé a agi sous l'impulsion du moment et avant d'avoir eu le temps de reprendre son sang-froid. Les questions de savoir si une action injuste ou une insulte déterminée équivalait à une provocation et si l'accusé a été privé du pouvoir de se maîtriser par la provocation qu'il allègue avoir reçue sont des questions de fait qui seront déterminées au moment du procès.

Tentative de meurtre

Une tentative de meurtre est commise lorsqu'une personne a l'intention de commettre un meurtre et accomplit ou admet avoir accompli quelque chose en vue de réaliser son intention, qu'il lui ait été possible ou non dans les circonstances de réellement commettre l'infraction.

Autres homicides coupables

(Par. 222 c)) Une personne commet un homicide coupable lorsqu'elle cause la mort d'un être humain en portant cet être humain, par des menaces ou la crainte de quelque violence, ou par la supercherie, à faire quelque chose qui cause sa mort.

(Par. 222 d)) Une personne commet un homicide coupable lorsqu'elle cause la mort d'un être humain en effrayant volontairement cet être humain, dans le cas d'un enfant ou d'une personne malade.

Fait de conseiller le suicide ou d'y aider

(Art. 241) Est coupable d'un acte criminel quiconque conseille à une personne de se donner la mort aide ou encourage quelqu'un à se donner la mort.

Négligence criminelle

(Art. 219) Est coupable de négligence criminelle quiconque soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui. (Le critère objectif de la négligence criminelle est de déterminer s'il y a un écart marqué par rapport aux normes d'une personne raisonnable.)

Moyens de défense dans les cas de meurtre

Ivresse ou drogues

Étant donné que le meurtre est un crime qui nécessite l'existence d'une intention spécifique dans l'esprit de l'accusé de tuer la victime, selon les faits propres à chaque cas et le degré d'intoxication, l'ivresse peut réduire le meurtre à un homicide involontaire coupable s'il existe des éléments de preuve suffisants pour soulever un doute raisonnable sur l'intention de l'accusé de

commettre un meurtre. Cet effet juridique peut également se produire dans le cas de l'influence excessive des drogues sur l'état d'esprit de l'accusé au moment de l'infraction. Toutefois, s'il existe une preuve que l'intoxication, par l'alcool ou les drogues, a été provoquée par la personne elle-même, ce critère sera strictement appliqué.

Provocation

Comme il est décrit ci-dessus, un meurtre peut être réduit à un homicide involontaire si la personne qui l'a commis a ainsi agi dans un accès de colère causé par une provocation soudaine. Une action injuste ou une insulte de telle nature qu'elle suffise à priver une personne ordinaire du pouvoir de se maîtriser, est une provocation pour l'application du présent article, si l'accusé a agi sous l'impulsion du moment et avant d'avoir eu le temps de reprendre son sang-froid.

Légitime défense

La légitime défense est la seule défense absolue à une accusation de meurtre. Une personne peut se prévaloir de ce moyen de défense si elle est illégalement attaquée et cause la mort ou une lésion corporelle grave en repoussant l'attaque si elle cause l'attaque parce qu'elle a des motifs raisonnables pour appréhender que la mort ou quelque lésion corporelle grave ne résulte de la violence et qu'elle croit, pour des motifs raisonnables, qu'elle ne peut pas autrement se soustraire à la mort ou à des lésions corporelles graves.

Code criminel - autres conduites

D'autres articles du *Code criminel* peuvent s'appliquer à une situation de violence psychologique ou morale :

(Art. 264.1) Profération de menaces

Cette infraction est commise lorsque quiconque sciemment profère, transmet ou fait recevoir par une personne, de quelque façon, une menace de causer la mort ou des blessures graves à quelqu'un, de brûler, détruire ou endommager des biens, meubles ou immeubles, ou de tuer, empoisonner ou blesser un animal ou un oiseau qui est la propriété de quelqu'un. Une personne jugée coupable d'avoir proféré des menaces contre

quelqu'un, est coupable d'un acte criminel et est passible d'un emprisonnement maximal de cinq ans. Une personne jugée coupable d'avoir proféré des menaces contre la propriété ou un animal ou un oiseau, peut avoir commis, selon la gravité des faits, soit un acte criminel et être passible d'un emprisonnement maximal de deux ans, soit une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.

(Art. 264) Harcèlement

Le harcèlement peut constituer un acte criminel pour lequel la personne est passible d'un emprisonnement maximal de cinq ans ou une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. Cette infraction est commise lorsqu'une personne qui n'a pas l'autorisation légitime de le faire et sachant qu'une autre personne se sent harcelée ou sans se soucier de ce qu'elle se sente harcelée :

- suit cette personne ou une de ses connaissances de façon répétée;
- communique de façon répétée, même indirectement, avec cette personne ou une de ses connaissances;
- cerne ou surveille sa maison d'habitation ou le lieu où cette personne ou une de ses connaissances réside, travaille, exerce son activité professionnelle ou se trouve;
- se comporte d'une manière menaçante à l'égard de cette personne ou d'un membre de sa famille. La cour doit considérer comme un facteur aggravant la peine le fait que l'accusé a été en contravention avec les modalités ou les conditions d'une ordonnance d'interdiction, un engagement de ne pas troubler l'ordre public ou tout autre ordonnance ou engagement fait en vertu de la common law ou du *Code criminel* ou de toute autre loi ou Parlement d'une province.

(Art. 372) Appels téléphoniques harassants

Commet une infraction quiconque, sans excuse légitime et avec l'intention de harceler quelqu'un, lui fait ou fait en sorte qu'il lui soit fait des appels téléphoniques répétés. C'est une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par

procédure sommaire d'une amende de 2 000 \$ ou d'un emprisonnement de six mois ou des deux à la fois.

Faux Messages

Commet une infraction quiconque, avec l'intention de nuire à quelqu'un ou de l'alarmer, transmet ou fait en sorte ou obtient que soit transmis, par lettre, télégramme, téléphone, câble, radio ou autrement, des renseignements qu'il sait être faux. Il s'agit d'un acte criminel pour lequel la personne est passible d'un emprisonnement maximal de deux ans.

Propos indécents au téléphone

Commet une infraction quiconque, avec l'intention d'alarmer ou d'ennuyer quelqu'un, lui tient au cours d'un appel téléphonique des propos indécents. Il s'agit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.

Engagement de ne pas troubler l'ordre public

Quiconque craint qu'une autre personne ne cause des lésions personnelles à lui-même, à son conjoint ou à son enfant, ou n'endommage sa propriété peut demander un engagement de ne pas troubler l'ordre public.

Le plaignant doit déposer personnellement devant un juge une demande de ne pas troubler l'ordre public au moyen d'une dénonciation ou d'une accusation sous serment. Cette procédure est utilisée parce que la conduite reprochée ne constitue pas une « infraction » prévue au *Code criminel*. Les poursuites relatives aux infractions au *Code criminel* sont intentées par un agent de police qui dépose une dénonciation, non par le plaignant lui-même.

Si le défendeur consent à un engagement de ne pas troubler l'ordre public ou si la cour est convaincue, après que les parties ont comparu devant elle, que les craintes du plaignant sont fondées sur des motifs raisonnables, le défendeur signera un « engagement », c'est-à-dire une entente qui le lie auprès de la cour, de ne pas troubler l'ordre public et d'observer une bonne conduite pour une période maximale de 12 mois. Cet engagement s'accompagne souvent d'une ou de plusieurs conditions précises relativement à la

communication avec le plaignant ou avec d'autres ou à l'approche du lieu de résidence ou de travail du plaignant. Un engagement de ne pas troubler l'ordre public est exécutoire n'importe où dans la province. La violation de cet engagement constitue une infraction criminelle et est punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. S'il est reconnu coupable, le défendeur est passible d'une amende de 2 000 \$ ou d'un emprisonnement de six mois ou des deux à la fois. Un engagement de ne pas troubler l'ordre public ne convient qu'aux situations où il y a crainte de blessures corporelles ou de dommages à la propriété. À moins qu'elles ne soient mineures, les voies de fait ne devraient pas être visées par cet article. Cette disposition a pour but de procurer un moyen de prévenir des voies de fait, non de punir pour des voies de fait qui ont déjà été commises

D'autres articles du *Code criminel* peuvent s'appliquer à une situation d'exploitation financière :

(Art. 322) Vol

(Art. 366) Faux

Commets un faux quiconque fait un faux document le sachant faux, avec l'intention, selon le cas :

- a) qu'il soit employé ou qu'on y donne suite, de quelque façon, comme authentique, au préjudice de quelqu'un, soit au Canada, soit à l'étranger;
- b) d'engager quelqu'un, en lui faisant croire que ce document est authentique, à faire ou à s'abstenir de faire quelque chose, soit au Canada, soit à l'étranger.

Faire un faux document comprend :

- a) l'altération, en quelque partie essentielle, d'un document authentique;
- b) une addition essentielle à un document authentique, ou l'addition, à un tel document, d'une fausse date, attestation, sceau ou autre chose essentielle;
- c) une altération essentielle dans un document authentique, soit par rature, oblitération ou enlèvement, soit autrement.

Extorsion

(Art. 346) Commets une extorsion quiconque, sans justification ou excuse raisonnable et avec l'intention d'obtenir quelque chose, par menaces, accusations ou violence, induit ou tente d'induire une personne, que ce soit ou non la personne menacée ou accusée, ou celle contre qui la violence est exercée, à accomplir ou à faire accomplir quelque chose.

Fraude

(Art. 386) Est coupable d'un acte criminel quiconque enregistre frauduleusement le titre d'un bien immeuble en faisant une fausse énonciation ou représentation essentielle ou en supprimant ou en cachant à un juge ou registraire, tout document, fait, matière ou renseignement essentiel, ou contribue à faire une des choses susmentionnées.

(Art. 387) Est coupable d'un acte criminel quiconque, étant au fait d'une vente antérieure non enregistrée ou de quelque concession, hypothèque, privilège ou charge existants et non enregistrés, concernant un bien immeuble, frauduleusement vend ce bien.

(Art. 388) L'utilisation d'un reçu destiné à tromper est un acte criminel.

D'autres articles du *Code criminel* peuvent s'appliquer à une situation de négligence :

(Art. 219) Négligence criminelle

Est coupable de négligence criminelle quiconque soit en faisant quelque chose, soit en omettant de faire quelque chose qu'il est de son devoir d'accomplir, montre une insouciance déréglée ou téméraire à l'égard de la vie ou de la sécurité d'autrui.

(Art. 215) Omission de remplir le devoir de fournir les choses nécessaires à l'existence

Toute personne est légalement tenue :

- en qualité de père ou mère, de parent nourricier, de tuteur ou de chef de famille, de fournir les choses nécessaires à l'existence d'un enfant de moins de seize ans;
- de fournir les choses nécessaires à l'existence de son époux ou conjoint de fait;

- de fournir les choses nécessaires à l'existence d'une personne à sa charge, si cette personne est incapable, à la fois :
 - *par suite de détention, d'âge, de maladie, de troubles mentaux, ou pour une autre cause, de se soustraire à cette charge,*
 - *de pourvoir aux choses nécessaires à sa propre existence.*

Commet une infraction quiconque, ayant une obligation légale au sens du paragraphe ci-dessus, omet, sans excuse légitime, dont la preuve lui incombe, de remplir cette obligation, si la personne envers laquelle l'obligation doit être remplie se trouve dans le dénuement ou dans le besoin, ou bien l'omission de remplir l'obligation met en danger la vie de la personne envers laquelle cette obligation doit être remplie, ou expose, ou est de nature à exposer, à un péril permanent la santé de cette personne, ou, dans le cas d'une personne à leur charge, l'omission de remplir l'obligation met en danger la vie de la personne envers laquelle cette obligation doit être remplie, ou cause, ou est de nature à causer, un tort permanent à la santé de cette personne.

3.3 *Loi sur les services à la famille*

La *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick est administrée par le ministre de la Santé et des Services communautaires. Les dispositions de la *Loi* confèrent aux personnes désignées pour agir au nom du ministre le pouvoir d'enquêter sur des situations comportant des mauvais traitements ou de la négligence envers des personnes ayant des incapacités ou des personnes âgées de 65 ans ou plus.

L'article 35 de la *Loi* prescrit que, s'il y a lieu de croire qu'une personne âgée ou qu'un adulte handicapé sont négligés ou maltraités, on doit faire une enquête. Il peut s'agir d'auto-négligence ou de négligence qui est le fait d'un dispensateur de soins ou d'une autre personne. Les mauvais traitements peuvent être des sévices, des atteintes sexuelles ou bien de la violence morale ou psychologique.

Actuellement, la *Loi sur les services à la famille* ne reconnaît pas l'exploitation financière comme un mauvais traitement. En conséquence, les personnes qui agissent au nom du ministre n'ont pas le pouvoir d'intervenir dans des situations qui comportent de l'exploitation financière, sauf si celles-ci s'accompagne de mauvais traitement et de négligence, ainsi que la *Loi* le définit.

Le type de mesure prise à la suite d'une enquête dépend de ce qui suit :

1. constatations concernant les mauvais traitements ou la négligence,
2. consentement de la victime à recevoir aide et protection,
3. niveau de capacité mentale de la victime.

En conséquence, si une victime refuse d'accepter des services, on ne donne suite que s'il y a lieu de croire que la personne est mentalement incapable. Si on trouve que c'est le cas et qu'on pense que la victime court un danger immédiat ou imminent, elle sera mise sous un régime de protection (alinéa 37(1.1) de la *Loi*). Si elle ne court pas de danger immédiat ou imminent, on peut faire une demande d'ordonnance de la cour en vertu du paragraphe 39(1).

En résumé, les paragraphes 34(1) à 42(2) de la *Loi* sur les services à la famille fournissent des directives et confèrent les pouvoirs suivants aux personnes qui agissent au nom du ministre:

Enquête

Les paragraphes 34(1) à 35(1) de la *Loi* sur les services à la famille obligent à effectuer une enquête sur tout cas présumé de mauvais traitements ou de négligence, si la personne a 65 ans ou plus ou s'il s'agit d'un adulte ayant des incapacités.

L'alinéa 35.1(1) de la *Loi* sur les services à la famille autorise un intervenant professionnel à divulguer au ministre des renseignements sans le consentement de l'intéressé.

Les articles 35 et 36 définissent les activités qu'on peut entreprendre dans le cadre de l'enquête (exemple examen médical, pénétrer sur les lieux, utilisation de mandats).

Options de services ou régime de protection

L'article 37 ainsi que les paragraphes 37.1 et 37.2 confèrent le pouvoir de:

1. confier le cas à un organisme de services sociaux communautaires, à un autre ministère ou organisme, etc.,
2. fournir un service,
3. mettre la victime sous un régime de protection,
4. demander une ordonnance de la cour.

Ordonnances de la cour

Les articles 39 et 40 décrivent les types d'ordonnance de la cour dont on peut faire la demande.

3.4 Loi sur la santé mentale

La *Loi sur la santé mentale* du Nouveau-Brunswick comporte plusieurs dispositions visant à protéger les adultes qui peuvent être à risque en raison d'un trouble mental ou qui font l'objet d'une orientation aux fins d'examen et de traitement à titre de malade en placement non volontaire. On trouvera ci-après un résumé de ces dispositions.

Ordonnance aux fins d'examen

1. Un médecin peut demander qu'une personne soit envoyée dans un établissement psychiatrique s'il croit qu'elle est atteinte d'un trouble mental et qu'une hospitalisation est requise dans l'intérêt de la sécurité de la personne ou de la sécurité d'autrui et lorsque cette personne ne consent pas à être examinée de son plein gré (alinéa 7.1(1)).
2. Un juge peut ordonner qu'une personne aille dans un établissement psychiatrique pour être examinée par un psychiatre (article 9).
3. Si un agent de police croit qu'une personne souffre de troubles mentaux et constitue un

danger pour elle-même ou pour autrui, ou si elle démontre qu'elle est inapte à prendre soin d'elle-même, l'agent de police peut conduire cette personne chez un médecin ou à un hôpital pour qu'elle subisse un examen (article 10).

4. Cette personne peut alors être gardée dans un établissement psychiatrique pendant un maximum de 72 heures aux fins d'observation, d'évaluation et d'examen (paragraphe 8(3)).
5. La personne doit être promptement informée des motifs de sa détention, de l'endroit où elle est conduite et de son droit de retenir les services d'un avocat sans délai (paragraphe 10.1).
6. L'établissement doit informer par écrit le parent le plus proche de la personne :
 - 1) de la détention et des motifs et du lieu de la détention, et
 - 2) du droit de cette personne de retenir les services d'un avocat (paragraphe 7.3).

Service de défense des malades psychiatriques

1. Il incombe à un service de défenseurs des malades psychiatriques d'offrir conseil et aide aux personnes qui sont détenues dans un établissement psychiatrique en placement non volontaire (alinéa 7.6(2)).
2. L'administrateur d'un établissement psychiatrique doit aviser le défenseur des malades psychiatriques de chaque personne détenue dans l'établissement et de toute ordonnance rendue par une commission de recours autorisant l'administration d'un traitement sans consentement (alinéa 7.6(3)).
3. Le défenseur des malades psychiatriques a le droit de rencontrer toutes les personnes détenues dans l'établissement, d'être présent aux auditions tenues par les tribunaux, d'avoir accès à tous les dossiers et autres documents ainsi qu'à tous les endroits de l'établissement (alinéas 7.6(4) à 7)).

Admission en placement non volontaire

1. Pour qu'une personne soit détenue à titre de malade en placement non volontaire au-delà de 72 heures, le psychiatre traitant doit faire une demande au président du tribunal en indiquant les raisons pour lesquelles un statut de malade en placement non volontaire est nécessaire (paragraphe 8(4)).
2. Le psychiatre traitant qui dépose une demande doit également déterminer si le malade est capable mentalement de donner ou de refuser son consentement au traitement (alinéa 8.01(1)).
3. Le psychiatre traitant demandera également au tribunal l'autorisation d'administrer un traitement sans consentement si le malade est :
 - 1) *mentalement incapable de donner ou de refuser son consentement,*
 - 2) *mentalement capable, mais refuse de consentir au traitement (alinéa 8.01(3)).*
4. Le tribunal peut ordonner une admission en placement non volontaire et un traitement pour un mois (alinéa 13(4)(a)).
5. L'administrateur de l'établissement psychiatrique où l'on a ordonné d'admettre le patient en placement non volontaire doit aviser par écrit le parent le plus proche du malade (paragraphe 8.2).
6. Sauf si le tribunal en décide autrement, un malade qui est mentalement capable a le droit de refuser ou de donner son consentement à un traitement (alinéa 8.4(1)).
7. On peut demander aux personnes suivantes de prendre la décision de donner ou de refuser leur consentement au nom d'un malade en placement non volontaire qui n'est pas capable mentalement de prendre cette décision :
 - 1) *le tuteur du malade,*
 - 2) *le conjoint du malade,*
 - 3) *un enfant adulte du malade,*
 - 4) *un parent du malade,*

- 5) *une frère ou un soeur adulte du malade,*
- 6) *un défenseur des malades psychiatriques (alinéa 8.6(1)).*

Accès aux dossiers

Toute personne âgée d'au moins 16 ans et mentalement capable peut examiner et copier son dossier clinique; elle peut demander qu'on fasse des corrections ou faire joindre au dossier une déclaration de désaccord (article 16).

Droit de communiquer

Nul ne peut interférer avec ni retenir toute correspondance adressée à un malade ou reçue par lui (article 19).

Commission de recours

1. Un psychiatre peut faire une demande à une commission de recours pour qu'elle mène une enquête pour savoir si l'on doit administrer ou pas un traitement à un malade en placement non volontaire, si le tribunal a refusé d'accorder cette permission (alinéa 30.1(1)).
2. Un malade en placement non volontaire ou toute personne agissant en son nom, peut déposer une demande auprès de la commission de recours de mener une enquête afin de déterminer :
 - 1) *si le malade en placement non volontaire est atteint d'un trouble mental;*
 - 2) *s'il y a un risque sérieux qu'il cause du tort à lui-même ou à autrui;*
 - 3) *si le malade en placement non volontaire pourrait être un malade en placement volontaire;*
 - 4) *si des mesures moins contraignantes seraient adéquates;*
 - 5) *si l'hospitalisation est requise pour la sécurité du malade ou pour celle d'autrui (paragraphe 31(1)).*
3. Le président de la commission de recours doit envoyer une copie écrite de la décision dans les 14 jours aux personnes suivantes :
 - 1) *l'administrateur (de l'établissement),*
 - 2) *le malade,*

- 3) *le parent le plus proche du malade,*
- 4) *la personne qui a fait la demande (s'il ne s'agit pas du malade),*
- 5) *le psychiatre traitant (alinéa 31.1(5)).*

Administrateur des biens

1. Lorsqu'un malade est admis dans un établissement psychiatrique, il doit être examiné par un psychiatre afin de déterminer s'il est capable de gérer ses biens (paragraphe 36(1)).
2. Si le psychiatre est d'avis que le malade est incapable de gérer ses biens, les biens seront gérés par « l'administrateur des biens » (paragraphe 36(3)).
3. Un patient peut nommer par écrit l'administrateur des biens à titre de gestionnaire de ses biens en tout temps pendant qu'il fait l'objet d'un traitement à l'hôpital (paragraphe 36(5)).
4. Le psychiatre traitant peut annuler le certificat d'incapacité du malade après un examen (article 39).
5. Au moment d'obtenir son congé d'un établissement psychiatrique, un malade dont les biens ont été gérés par un administrateur des biens doit être examiné pour savoir s'il est capable de gérer ses biens. On annulera ces dispositions ou on les prolongera de trois mois en fonction de cette évaluation de la capacité (paragraphe 40(1) et article 41).
6. Le malade peut faire une demande au président de la commission de recours pour qu'elle mène une enquête afin de déterminer s'il est capable ou pas de gérer ses biens (paragraphe 42(1)).

3.5 Loi sur les personnes déficientes

La *Loi sur les personnes déficientes* est administrée par le ministre de la Justice et procureur général. La *Loi* prévoit que la Cour du Banc de la Reine a plénitude de compétence et de pouvoirs à l'égard des personnes et des biens des incapables mentaux.

Une demande peut être présentée par le procureur général, par le conjoint de la personne présumée incapable mentale, par un parent par le sang ou par alliance, par un ami ou par toute autre personne qui s'intéresse au bien-être de la personne présumée incapable mentale ou par un créancier.

L'instruction de cette question peut avoir lieu auprès des juges siégeant en chambre et se déroulera sans jury. La preuve doit démontrer hors de tout doute raisonnable l'existence de l'incapacité mentale présumée.

La cour peut émettre des ordonnances pour la garde des personnes mentalement incapables et pour la gestion de leurs biens.

Remarque :

Il est prévu que la loi créant le poste de fiduciaire public sera déposé à l'Assemblée législative à l'automne 2005.

4.0 Vision d'une réponse collective

Notre approche de l'aide aux adultes victimes de violence doit trouver le juste équilibre entre l'intervention visant à mettre à terme la violence et le respect du droit des adultes de ne subir que le minimum d'ingérence et d'intrusion dans leur vie privée.

Voici une vision d'une « réponse collective » centrée sur la personne visant à aider et à soutenir les adultes qui sont à risque de devenir ou qui sont victimes de violence.

Des aidants compatissants

- Des services sont offerts dans la communauté. Les fournisseurs de services savent ce qui est offert dans la communauté et sont en mesure de fournir de l'information, d'orienter les personnes et de mettre en contact l'adulte avec des services ou des ressources qui sont utiles.
- L'adulte comprend qu'il a le contrôle sur les services et les mesures de soutien voulus ou nécessaires.
- L'adulte est traité avec respect et compréhension.
- Les professionnels ont reçu une formation adéquate pour reconnaître les signes et les symptômes de la violence. Ils transmettent le message selon lequel la violence n'est jamais acceptable, et toutes les possibilités sont pleinement explorées afin que la meilleure solution soit trouvée pour l'adulte. Enfin, ils voient la communauté comme une ressource et s'efforcent d'établir des mesures de soutien appropriées.
- Les enquêtes sont menées rapidement et efficacement.
- L'adulte est tenu au courant de ce qui se passe et de ce à quoi il peut s'attendre.
- Tous les efforts sont faits pour assurer la continuité dans l'intervention professionnelle.
- L'adulte connaît le nom des professionnels qui interviennent et sait comment les joindre.
- Les professionnels ou les mesures de soutien qui conviennent à la situation entrent en jeu tout au long du processus afin que l'adulte reçoive un soutien constant.
- Des dispositions sont prises pour tenir compte de toute difficulté de communication, notamment par le recours à des interprètes, à des dispositifs de suppléance à la communication orale et à des personnes qui peuvent assumer un rôle de soutien.
- La capacité de l'adulte de s'adapter est constamment évaluée. Le changement peut être très difficile à accepter. L'adulte est soutenu dans les transitions qui ont lieu. Les aidants doivent respecter le droit à l'autodétermination de l'adulte.
- Une formation continue est offerte aux aidants afin qu'ils soient au courant des nouvelles méthodes, des résultats de recherche et de l'information la plus actuelle pouvant les aider à travailler de manière plus efficace avec les adultes victimes de violence.

Assurer la sécurité

- Les adultes doivent être protégés contre la violence. Chaque membre de la société comprend qu'il a la responsabilité de signaler tout cas ou cas présumé de violence. Les personnes savent quoi faire et n'hésitent pas à agir.
- Les risques sont régulièrement évalués afin que les mesures appropriées soient prises.
- L'adulte reçoit de l'aide pour dresser un plan de sécurité.
- L'adulte est encouragé à choisir une solution sûre et sans violence et il est soutenu dans ce choix. Un milieu sans violence est toujours la meilleure solution.
- La sécurité et la protection de l'adulte sont la considération primordiale dans la divulgation, l'enquête et la résolution du problème.

Counseling et soutien

- Des services de soutien et de counseling sont offerts pour fournir de l'aide relativement au traumatisme de la divulgation, à la décision de faire cesser la violence, à la guérison et à l'adaptation aux changements subséquents.
- Des interventions particulières, telles que la préparation au témoignage devant les tribunaux, sont offertes et fournies au besoin.
- L'adulte reçoit de l'aide pour explorer et déterminer les réseaux de soutien existants, tels que les membres de sa famille et les amis sur lesquels il peut compter en cas de besoin.
- Des services de counseling de longue durée sont fournis au besoin.

Prévention et éducation continues

- La prévention et la sensibilisation au risque de violence et de négligence à l'endroit des personnes âgées et des adultes handicapés sont la responsabilité de tous les citoyens.
- Les initiatives de prévention et d'éducation sont des priorités constantes au sein du gouvernement, dans la communauté et dans le réseau familial.

- La violence sous toutes ses formes est considérée comme un acte criminel auquel le gouvernement et les communautés doivent faire face collectivement.
- Le développement social et la mobilisation communautaire sont favorisés.
- Les programmes et les services sont régulièrement évalués pour assurer le maintien de leur efficacité.
- Les intervenants travaillent ensemble en partenariat pour traiter les questions de violence sur une base continue.

Communauté, amis et famille

- Tous les intervenants reconnaissent que la violence est inacceptable. Ils facilitent la sensibilisation et la prévention.
- La sensibilisation et les partenariats favorisent le partage de la responsabilité de protéger et de défendre les adultes les plus vulnérables et de s'occuper d'eux.

5.0 Ministère des Services familiaux et communautaires

5.1 Introduction	29
5.1.1 Foyers de soins, établissements résidentiels pour adultes, centres de jour pour adultes, ADAPF	29
5.2 Principes	30
5.3 Procédures de signalement et de suivi	30
5.3.1 Signalement	30
5.3.2 Évaluation	31
5.3.3 Éviter la victimisation secondaire de la personne maltraitée	31
5.3.4 Considérations spéciales : établissements résidentiels pour adultes et foyers de soins	31
5.4 Accès et évaluation et services de protection des adultes	32
5.4.1 Lignes directrices relatives aux enquêtes	32
5.4.2 Guide d'intervention	33
5.5 Mauvais traitements infligés par un membre du personnel des SFC	35
5.6 Prescriptions de la loi	35
5.7 Conclusion	35

5.1 Introduction

En tant que ministère du gouvernement qui offre des services aux adultes handicapés et aux personnes âgées, nous sommes déterminés à former et à sensibiliser tous nos employés pour qu'ils interviennent efficacement dans les cas de violence ou de négligence. Souscrire aux présents protocoles constitue une étape importante pour garantir une intervention uniforme dans ces cas et pour favoriser la collaboration entre les organismes et les autres ministères concernés. On s'attend à ce que ces protocoles contribuent à une plus grande uniformité dans la mise à jour et le suivi des allégations de violence à l'égard d'adultes dans la province.

Les adultes maltraités hésitent souvent à signaler la violence ou la négligence dont ils sont victimes; il est donc essentiel que tous les membres du personnel du ministère des Services familiaux et communautaires soient vigilants face

à la possibilité de violence ou de négligence et demandent de l'aide lorsqu'ils soupçonnent qu'une personne est victime de violence. On ne parviendra à éliminer la violence infligée aux adultes que grâce à des stratégies de prévention efficaces, à une plus grande sensibilisation de la population et par la mise au point de moyens d'intervention adéquats dans les cas présumés de violence.

Les adultes handicapés et les personnes âgées peuvent subir diverses formes de violence, dont des sévices, des atteintes sexuelles, le mauvais usage de médicaments, la négligence ou l'exploitation financière. Une situation ne comportant que l'exploitation financière peut être un acte criminel et doit être signalée aux services de police. Sinon, si un membre du personnel soupçonne le moins qu'un client a fait l'objet de violence ou de négligence, il a la responsabilité de signaler le cas à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère. Si la santé ou la sécurité de la personne sont en danger immédiat, tout doit être mis en œuvre pour la protéger contre tout préjudice, y compris communiquer avec la police si la situation le justifie.

5.1.1 Foyers de soins, établissements résidentiels pour adultes, centres de jour pour adultes, ADAPF

Le personnel qui s'occupe des foyers de soins, des établissements résidentiels pour adultes, des centres de soins pour adultes et des ADAPF (Activités de développement pour adultes, programmes et formation) a un rôle important à jouer dans l'aide fournie aux adultes victimes de violence ou de négligence. Les présents protocoles peuvent servir à faciliter la détection et l'intervention précoces et à empêcher d'autre part que la victimisation se poursuive.

La victime peut résider dans un établissement ou participer à un programme de jour, et l'agresseur potentiel peut être un parent, un visiteur, un patient ou un résident, un dispensateur de soins, un membre du personnel ou un bénévole.

Bien que les établissements privés ne soient pas tenus par la loi de respecter les présents protocoles, le ministère veut s'assurer que des lignes directrices convenables sont établies afin

que les adultes qui y résident reçoivent les soins qu'ils méritent. Les directeurs de programmes doivent se reporter aux normes des programmes, étant tenus par voie législative de suivre les règlements et les normes. Ils ont la responsabilité de s'assurer que les adultes vulnérables confiés à leur soin et à leur surveillance soient adéquatement protégés contre tout préjudice.

En faisant passer à la victime présumée une entrevue concernant la possibilité de violence ou de négligence, des dispositions doivent être prises pour ce qui suit :

- respect de la vie privée, entrevue se déroulant hors de la présence de l'agresseur présumé;
- adaptation à toute difficulté de communication (c.-à-d. recours à des personnes-ressources);
- maintien de la confidentialité.

5.2 Principes

Voici les prescriptions de la loi ainsi que les modalités administratives et les procédures de signalement et de suivi élaborées pour le personnel du ministère. Elles visent à assurer l'application d'un processus coordonné et officiel pour signaler les cas d'adultes victimes de violence.

1. Le personnel doit être encouragé à signaler les cas de violence ou de négligence à l'égard d'adultes handicapés ou de personnes âgées.
2. Bien que la loi n'exige pas le signalement des cas de violence à l'égard d'adultes, il est fondamental que tous les employés reconnaissent qu'on ne doit pas tolérer la violence envers quiconque et que le signalement des cas de violence ou de négligence à l'égard d'adultes est une responsabilité sociale.
3. Si un employé soupçonne qu'un membre du personnel est impliqué dans une situation de violence ou de négligence, l'employé doit immédiatement en informer l'unité d'accès et d'évaluation.
4. Tous les employés de SFC doivent prendre connaissance des présents protocoles pour faire en sorte que l'ensemble du personnel

soit au courant des indices permettant de dépister les cas de violence et de négligence, ainsi que des modalités et des lignes directrices à suivre pour signaler tout incident suscitant des soupçons.

5. La confidentialité doit être respectée quand on signale un cas présumé de violence ou de négligence.
6. Un employé qui a rencontré une situation pouvant être considérée comme un cas de violence ou de négligence peut consulter le directeur régional ou son représentant.

5.3 Procédures de signalement et de suivi

1. Tout employé qui a été témoin de mauvais traitements infligés à une personne âgée ou à un adulte handicapé ou qui soupçonne qu'il y a eu violence doit immédiatement en aviser l'unité d'accès et d'évaluation.
2. Dans les 24 heures qui suivent un signalement verbal, l'employé qui a signalé le cas présumé de violence ou de négligence doit effectuer un signalement par écrit en utilisant pour ce faire le formulaire de signalement de mauvais traitements (voir la section 10.0, annexe A), lequel doit être remis à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.
3. Une copie du signalement écrit est conservée dans un dossier confidentiel.
4. Ce sont l'unité d'accès et d'évaluation ou la police qui mènent l'enquête. Les autres employés de SFC et le personnel des établissements n'interrogent pas l'adulte maltraité ni sa famille à propos de l'incident présumé.
5. L'employé qui fait le signalement s'assure de tenir son directeur informé de toute orientation qui est faite.

5.3.1 Signalement

Le signalement des cas d'adultes handicapés ou des personnes âgées maltraités ou négligés à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires devrait être encouragé, comme il est mentionné ci-dessous,

bien que ce ne soit pas obligatoire en vertu de la loi. La *Loi sur les services à la famille* assure la protection juridique des professionnels qui nomment une victime lors d'un signalement sans le consentement écrit de cette personne.

Si la victime consent

Le cas doit être immédiatement signalé à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.

Si la victime ne consent pas et semble être mentalement capable

Des renseignements écrits concernant les ressources offertes sont fournis à la victime pour consultation future.

Si la victime ne consent pas et semble être mentalement incapable

Le cas doit être immédiatement signalé à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.

Si l'on a des motifs raisonnables de croire que l'agresseur est un membre du personnel ou un bénévole

Le directeur ou l'administrateur concerné doit être immédiatement informé de la situation. De plus, si l'on a des motifs raisonnables de croire qu'un professionnel de la santé est un agresseur, on doit aussi remettre un rapport écrit à l'association professionnelle pertinente.

5.3.2 Évaluation

Quand une situation de violence ou de négligence est soupçonnée (voir la section 2.3 sur les indices), une évaluation des soupçons, de l'état de santé physique et mentale de la personne, des facteurs sociaux pertinents et des options disponibles en matière de soutien ou d'assistance doit avoir lieu dans les plus brefs délais. L'évaluation doit être effectuée par un ou des professionnels de la santé compétents pour le cas considéré (infirmière, médecin, travailleur social, psychologue, etc.).

Les résultats de l'évaluation doivent comporter des documents à l'appui; un exemplaire du formulaire d'évaluation est joint aux présentes. Le cas

échéant, une carte de position générale des blessures est remplie.

5.3.3 Éviter la victimisation secondaire de la personne maltraitée

Les actes criminels produisent des conséquences secondaires quand le système ne parvient pas à repérer la violence ou la négligence ou à en faire un suivi efficace, avec les effets négatifs qui en découlent sur la qualité des soins prodigués à la victime. En fait, la victime est de nouveau victimisée, souvent de façon involontaire, en raison des attitudes des dispensateurs de soins professionnels, ainsi que des mesures qu'ils prennent ou qu'ils ne prennent pas.

Le personnel doit reconnaître la possibilité de victimisation secondaire et empêcher qu'elle se produise en procédant comme suit :

- sensibiliser le personnel à l'existence de la violence et de négligence ainsi qu'à l'existence possible d'agresseurs et de situations de violence;
- former le personnel pour qu'il repère les situations de violence et de négligence et qu'il intervienne efficacement;
- veiller à ce que tout soupçon de violence ou de négligence fasse l'objet d'un suivi empreint de sensibilité et de sollicitude;
- veiller à ce que des directives, des modalités ou des protocoles adéquats soient en place pour encadrer le personnel;
- veiller à ce qu'on dispose de documents complets concernant l'identification, l'évaluation, l'intervention, le suivi et l'orientation;
- avoir recours à des ressources au besoin et fournir des renseignements sur les autres ressources communautaires disponibles.

5.3.4 Considérations spéciales : établissements résidentiels pour adultes et foyers de soins

Les rôles et les responsabilités des exploitants d'établissements résidentiels pour adultes sont décrits dans les normes et les procédures visant les établissements résidentiels pour adultes.

Conformément à ces normes et à ces procédures, tout incident présumé de violence à l'égard de résidents doit être signalé au ministère. Il revient au coordonnateur des établissements résidentiels pour adultes de s'assurer que tous les établissements agréés font l'objet d'inspections visant à vérifier la conformité aux normes. Sur réception d'un signalement de cas présumé de violence ou de négligence dans un établissement résidentiel pour adultes, le coordonnateur doit suivre la procédure d'enquête décrite dans les normes visant les coordonnateurs des établissements résidentiels pour adultes.

Pour donner suite aux cas présumés de violence ou de négligence dans les foyers de soins, le foyer de soins touché doit établir la procédure à suivre, selon ses besoins particuliers (en matière d'examen médical, de planification des congés, etc.). S'il y a confirmation de l'existence de violence ou de négligence, la sécurité de la victime doit être la préoccupation première.

5.4 Accès et évaluation et services de protection des adultes

La loi exige que tous les cas signalés d'incidents présumés de violence et de négligence à l'endroit d'une personne âgée ou d'un adulte handicapé fassent l'objet d'une enquête en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, à l'exception des situations d'exploitation financière. Bien que les cas présumés de violence et de négligence doivent être signalés à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère, les enquêtes sont effectuées en vertu des dispositions concernant la protection des adultes prévues dans la *Loi sur les services à la famille*.

Les services de protection des adultes sont un programme complexe qui doit trouver le juste équilibre entre la responsabilité qu'a la société de protéger les adultes handicapés et les personnes âgées d'une part, et les droits inhérents d'un adulte de vivre sa vie selon ses convictions et ses désirs d'autre part. Le mandat juridique, les directives et les procédures des services de protection des adultes doivent prendre en compte les aspects suivants :

- Tous les adultes ont droit à l'autonomie et à l'autodétermination et le droit de jouir des droits et libertés fondamentaux prescrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.
- Tous les adultes ont le droit de recevoir la forme d'aide la plus efficace et la moins restrictive et qui stigmatise le moins.
- Les régimes de protection, les procédures judiciaires et les ordonnances du tribunal ne devraient être utilisés qu'en tout dernier recours et seulement après que l'on ait tenté ou sérieusement envisagé d'offrir des moyens de soutien et de l'aide.

Les procédures détaillées pour enquêter et intervenir dans les situations de violence ou de négligence se trouvent dans les normes relatives à la protection des adultes, élaborées aux termes de la *Loi sur les services à la famille*. Un résumé des procédures pour intervenir en cas de sévices, d'atteintes sexuelles, d'un mauvais usage de médicaments, de violence morale ou psychologique, de négligence de soi ou de négligence qui est le fait d'autrui est fourni ci-dessous. Le mandat conféré par la loi ne vise pas les cas d'exploitation financière. Si les travailleurs sociaux prennent connaissance d'une situation ne comportant que de l'exploitation financière, ils doivent renvoyer le cas au service de police.

5.4.1 Lignes directrices relatives aux enquêtes

Une enquête a pour objet de déterminer si une personne a été victime :

- de sévices, d'atteintes sexuelles, d'un mauvais usage de médicaments, ou de violence morale ou psychologique;
- de négligence de soi ou de négligence qui est le fait d'autrui.

L'enquête sert également à définir le type et le niveau de l'intervention à effectuer pour protéger la victime.

Dans les cas où la violence ou la négligence qui ont été signalées semblent constituer un danger immédiat ou imminent pour la santé, la sécurité ou le bien-être de l'adulte, on doit immédiatement procéder à l'enquête. Dans tous les autres cas,

l'enquête doit commencer dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception du signalement par l'unité d'accès et d'évaluation ou par les enquêteurs des services de protection des adultes.

Le mandat conféré en vertu de la loi prévoit la protection de toutes les personnes handicapées et âgées, peu importe leur lieu de résidence. Il incombe donc au personnel de l'unité d'accès et d'évaluation ou à l'enquêteur des services de protection des adultes de faire enquête sur les allégations de violence ou de négligence dans les foyers de soins, les hôpitaux et les établissements résidentiels pour adultes, ainsi que sur tous les cas signalés qui se sont produits à domicile ou dans la collectivité. Dans les deux semaines qui suivent la fin de l'évaluation ou de l'enquête, un formulaire de rétroaction est remis à la source du signalement (voir section 10.0, annexe C).

Rapport avec le service de police

La tenue d'une enquête en vertu des dispositions concernant la protection des adultes prévues dans la *Loi sur les services à la famille* ne dépend pas du déclenchement d'une enquête criminelle. Cependant, quand une enquête préliminaire révèle l'existence de violence ou de négligence qui peut constituer une infraction en vertu du *Code criminel* (voies de fait présumées, agression sexuelle ou négligence délibérée qui est le fait d'une personne chargée de prodiguer des soins, etc.), on doit consulter le service de police au sujet de la pertinence d'effectuer une enquête conjointe. Si la victime présumée semble être mentalement capable, le service de police ne doit être contacté qu'avec le consentement de la victime.

Établissements résidentiels pour adultes et foyers de soins

Lorsque la victime présumée réside dans un établissement résidentiel pour adultes ou un foyer de soins, l'enquête doit être menée conjointement par l'enquêteur des services de protection des adultes et par la personne responsable de la délivrance du permis à l'établissement.

Lorsque la victime présumée réside dans un établissement résidentiel pour adultes ou un foyer de soins, l'administrateur ou l'exploitant de l'établissement doit être informé du signalement

et de la tenue d'une enquête, sauf s'il est directement impliqué.

Pour ce qui est des établissements agréés en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, la loi interdit à un exploitant d'entraver ou de contrecarrer le déroulement de l'enquête. Si c'est le cas, l'enquêteur doit prendre les mesures juridiques appropriées pour remédier à la situation.

Si un membre du personnel du foyer de soins contrecarre ou entrave le déroulement de l'enquête, l'enquêteur des services de protection des adultes doit en aviser immédiatement le directeur provincial des Services des foyers de soins. Si, à la suite de l'enquête, l'enquêteur a des raisons de croire que le résident est en danger de mort immédiat ou risque de subir des sévices graves, il doit en informer immédiatement le directeur des Services des foyers de soins, en personne ou par téléphone, et lui faire parvenir une copie du rapport d'enquête. Si l'on soupçonne qu'il y a violence ou négligence, mais que la personne ne court pas un danger immédiat, une copie du rapport d'enquête est alors envoyée par messagerie au directeur provincial des Services des foyers de soins dans les deux jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

Si le signalement n'est pas fondé, il faut faire parvenir, dans les 30 jours ouvrables qui suivent la fin de l'enquête, une copie du rapport d'enquête au directeur provincial des Services des foyers de soins et au conseil d'administration de l'établissement où l'incident présumé de violence ou de négligence a eu lieu.

Tous les signalements d'incidents de violence ou de négligence qui ont eu lieu dans des foyers de soins ou des établissements résidentiels pour adultes doivent être enregistrés dans le système d'information du ministère à titre d'incident ou de plainte, que ces incidents soient fondés ou non.

5.4.2 Guide d'intervention

Le type et le niveau d'intervention pratiqués dépendent des facteurs suivants :

1. le degré de danger pour la victime;
2. le consentement de la victime à accepter le service;

3. le niveau apparent de la capacité mentale de la victime;
4. si la victime semble ou non souffrir de troubles mentaux;
5. si la victime constitue ou non un danger pour elle-même ou pour les autres.

Degré de danger

Si la santé et la sécurité de la victime sont en danger immédiat ou imminent, tout doit être fait pour protéger cette dernière contre tout préjudice; cependant, le genre de mesure à prendre dépend des autres facteurs (2 à 5) énumérés ci-dessus

La personne consent à accepter les services

Si le client consent à accepter de l'aide, le genre d'intervention auquel le travailleur social aura recours est déterminé par ce qui suit :

Si le dispensateur de soins, le plus proche parent ou d'autres personnes ne s'ingèrent pas, le travailleur social doit, dans la mesure du possible, aider le client à définir les services et les interventions qui serviraient au mieux ses besoins et ses intérêts. Le ministère des Services familiaux et communautaires peut alors fournir ces services, ou bien le cas peut être adressé à un autre ministère, organisme ou fournisseur de services pertinent. **Si la victime semble être atteinte de troubles mentaux**, il faut communiquer avec le centre de santé mentale communautaire afin de déterminer les mesures qu'il convient de prendre. Si le cas se produit après les heures de bureau, le personnel du service d'appel du centre de santé mentale communautaire est consulté, le cas échéant, ou la victime est amenée à l'urgence de l'hôpital le plus proche. S'il semble que la personne constitue un danger pour elle-même ou pour les autres, le travailleur demande à un agent de police de l'accompagner.

S'il y a ingérence de la part du dispensateur de soins, du plus proche parent ou d'autres personnes, la mesure à prendre dépend alors du degré apparent de capacité mentale de la victime.

1. **Si la victime semble être mentalement capable**, les options d'intervention sont alors limitées, car il est présumé qu'une victime mentalement capable est en mesure de

demander la protection du service de police, de faire une demande d'engagement de garder la paix ou d'injonction restrictive et ainsi de suite; par conséquent, le travailleur social ne doit pas prendre ces mesures au nom de la victime. Cependant, si la victime semble être sous contrainte ou si elle a un handicap physique qui réduit sa capacité de prendre des mesures, le travailleur social doit lui fournir soutien et assistance au besoin. Les options devraient lui être expliquées de sorte que la victime puisse prendre une décision en connaissance de cause.

2. **Si la victime semble être mentalement incapable**, on devra peut-être la mettre sous un régime de protection selon les normes relatives à la protection des adultes et procéder de la manière suivante :

1. *Contacter le procureur de la Couronne pour obtenir les mandats nécessaires (pour les détails, prière de consulter les normes relatives à la protection des adultes).*
2. *Demander l'aide du service de police pour pouvoir pénétrer dans le lieu où réside la victime.*
3. *Faire passer le test d'évaluation de l'incapacité mentale qui est compris dans les normes relatives à la protection des adultes.*
4. *Si les résultats du test suggèrent que la victime pourrait être mentalement incapable, la mettre sous un régime de protection et demander qu'elle soit examinée par un médecin. Dans les cas d'agression physique ou sexuelle, tout doit être fait pour que soit remplie une carte de position générale des blessures lors de l'examen médical (voir section 10.0, Annexe B).*

La victime ne consent pas à accepter les services

Si la victime ne consent pas à accepter les services, la démarche à suivre sera déterminée par le niveau de compétence mentale et l'apparence de troubles mentaux.

1. **Si la victime semble être mentalement capable**, le travailleur social peut offrir de l'aide et faire des suggestions en ce qui concerne les mesures adéquates à prendre

(soins médicaux, action en justice, etc.). Dans certains cas, il peut être indiqué de demander l'aide de la famille. Cependant, il faut respecter les droits de la personne, et le travailleur social ne doit en aucun cas prendre des mesures que la victime n'approuve pas (pénétrer dans le lieu où réside la victime, tenter de l'en faire sortir, demeurer sur les lieux une fois qu'on nous a demandé de partir, etc.).

2. **Si la victime semble être mentalement incapable**, le travailleur social devra peut-être la mettre sous un régime de protection en suivant la procédure expliquée dans la section qui précède intitulée « La personne consent à accepter les services ».
3. **Si la victime semble être atteinte de troubles mentaux et qu'elle pourrait constituer un danger pour elle-même ou pour autrui**, la faire transporter par le service de police à l'urgence de l'hôpital le plus proche.

5.5 Mauvais traitements infligés par un membre du personnel des SFC

Si un membre du personnel a observé des indices de violence ou de négligence ou si un client lui révèle qu'un autre membre du personnel a maltraité une personne, il doit en informer immédiatement le directeur régional et, le cas échéant, déposer un rapport écrit auprès de l'association professionnelle pertinente. Ces incidents doivent également être signalés aux cadres supérieurs du ministère.

5.6 Prescriptions de la loi

La section 3.0 du présent document récapitule les dispositions législatives les plus fréquemment appliquées dans les cas d'adultes handicapés et de personnes âgées maltraités. Prière de se reporter aux dispositions législatives pertinentes pour avoir tous les détails.

5.7 Conclusion

Il est impératif que tous les employés du ministère des Services familiaux et communautaires souscrivent aux présents protocoles et les adoptent et que ces derniers constituent un aspect essentiel de leur engagement envers l'élimination de la violence à l'égard des adultes.

6.0 Ministère de la Santé et du Mieux-être

6.1 Introduction37

6.1.1 Services de traitement des dépendances	37
6.1.2 Hôpitaux.	37
6.1.3 Services d'ambulance.	37
6.1.4 Centres de santé mentale communautaires.	38
6.1.5 Services de santé publique	38
6.1.6 Programme extra-mural	38
6.1.7 Télé-Soins	38
6.1.8 Centres de santé communautaires.	38
6.1.9 Services de réadaptation	38

6.2 Lois concernant le signalement obligatoire par les travailleurs de la santé . . .39

6.3 Centres de santé mentale communautaires .39

6.3.1 Introduction	39
6.3.2 Intervention	40
6.3.3 Exigences en matière de signalement . . .	40

6.4 Services de santé41

6.4.1 Introduction	41
6.4.2 Détection	41
6.4.3 Évaluation.	41
6.4.4 Questions de sécurité	41
6.4.5 Éviter la victimisation secondaire de la personne maltraitée.	42
6.4.6 Signalement.	42

6.1 Introduction

Le ministère de la Santé et du Mieux-être offre dans les régions une gamme complète de services de santé. Dans le cadre de leur travail, les fournisseurs de services de santé peuvent rencontrer des cas présumés de violence ou de négligence à l'égard d'adultes. SME s'engage à s'assurer que ses fournisseurs de services de santé contribuent, chaque fois que c'est possible, à repérer les cas de violence ou de négligence à l'égard d'adultes en signalant tout soupçon à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.

L'organisation de la prestation de services peut relever du ministère ou des régions régionales de la

santé et se faire soit directement, soit par des marchés de services. SME a mis les présents protocoles à jour à l'intention expresse des groupes de services du ministère définis ci-dessous.

6.1.1 Services de traitement des dépendances

Les Services de traitement des dépendances offrent des services communautaires allant de l'éducation et de la prévention au traitement et au counseling de personnes, de familles et de collectivités aux prises avec des problèmes de toxicomanie ou de jeu compulsif et aux programmes de renoncement au tabac. Lors d'une consultation externe ou d'une hospitalisation, il se peut que des clients divulguent une situation de violence à l'égard d'un adulte au personnel qui fournit les services de détection, de dépistage, de traitement, de counseling, d'orientation et de prévention dans le cadre de son rôle dans la réponse au problème de la violence à l'égard des adultes.

6.1.2 Hôpitaux

Les hôpitaux fournissent une gamme de services de soins de santé aux clients hospitalisés et aux clients des services ambulatoires tels que cliniques, services de consultation externe et services d'urgence. Leurs responsabilités sont, notamment, les suivantes : dépister les cas de violence, assurer la sécurité de la personne et du personnel, évaluer les besoins et établir les priorités (triage), traiter et gérer les symptômes et les problèmes immédiats, orienter la personne vers des services de soutien et de counseling à court et à long terme, et tenir la documentation.

6.1.3 Services d'ambulance

Les fournisseurs de soins préhospitaliers doivent comprendre les problèmes uniques inhérents aux cas confirmés ou présumés de violence. Leurs responsabilités sont, notamment, les suivantes : dépister les cas de violence, y compris la reconnaissance des victimes et de leurs blessures; comprendre le cycle de la violence et son incidence sur les soins; fournir des soins à la victime en suivant des protocoles et des procédures uniformisés; assurer la sécurité de la personne et de tout enfant, présent ou ailleurs, et

celle du fournisseur; conserver les éléments de preuve; tenir la documentation; signaler tout soupçon ou toute observation et en informer l'établissement qui reçoit la personne.

6.1.4 Centres de santé mentale communautaires

Chaque région sanitaire de la province est dotée d'un centre de santé mentale communautaire, et des centres satellites sont établis dans les régions plus éloignées. Le personnel des Services de santé mentale peut découvrir un cas de violence ou cours d'une relation thérapeutique avec un client qui est atteint d'une maladie mentale. Les services qui suivent sont fournis aux adultes qui vivent une situation de violence : dépistage et évaluation en matière de maladie mentale; intervention en situation de crise ou auprès de personnes suicidaires; orientation vers d'autres ressources communautaires appropriées pour les besoins de l'adulte ou de la personne âgée et de sa famille.

6.1.5 Services de santé publique

Les infirmières en santé publique, les nutritionnistes, les médecins et les inspecteurs jouent un rôle clé dans la prévention et la gestion des maladies transmissibles, la promotion de milieux familiaux sains et la promotion de la santé environnementale et de la protection des collectivités. En vertu de leur vaste champ d'activité et de leurs relations non menaçantes avec les personnes, les familles et les collectivités, ces professionnels sont dans une position unique, en première ligne, pour contribuer de façon importante à la prévention primaire, au dépistage précoce et au signalement des situations qui présentent des risques pour les adultes.

6.1.6 Programme extra-mural

Le Programme extra-mural fournit à la population du Nouveau-Brunswick une vaste gamme de soins de santé à domicile et dans la collectivité. Des infirmières, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes, des diététistes, des inhalothérapeutes, des travailleurs sociaux et des orthophonistes fournissent des services de base, dont des évaluations, des interventions

(traitement, éducation et consultation), la planification et la coordination des services et les évaluations aux fins du Programme de soins de longue durée. Le personnel du PEM peut rencontrer des cas présumés de violence à l'égard d'adultes dans le cadre de son travail auprès des clients.

6.1.7 Télé-Soins

Un personnel infirmier expérimenté fournit, 24 heures sur 24 et sept jours par semaine, des services de triage et des conseils par téléphone au moyen d'une ligne téléphonique sans frais. Les personnes qui appellent peuvent divulguer des situations de violence faite à un adulte, et l'infirmier ou l'infirmière qui prend l'appel peut alors fournir des conseils relatifs au triage et du counseling préliminaire et orienter la personne vers d'autres services.

6.1.8 Centres de santé communautaires

Des centres de santé communautaires offrent une vaste gamme de soins de santé primaires communautaires. Leur rôle porte, notamment, sur les aspects suivants : prévention primaire, éducation en matière de santé, dépistage, assurance de la sécurité du client et des enfants ainsi que du personnel, évaluation des besoins et établissement des priorités, gestion et traitement initiaux, orientations vers des services de soutien et de counseling à court et à long terme, documentation.

6.1.9 Services de réadaptation

Au Nouveau-Brunswick, les services de réadaptation sont offerts dans divers milieux. Des services sont fournis aux clients hospitalisés et aux clients des services externes dans différents établissements hospitaliers. Le programme joint aussi les clients à domicile et dans la collectivité au moyen du Programme extra-mural du Nouveau-Brunswick. Ces services sont fournis par des audiologistes, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes et des orthophonistes. Leurs responsabilités sont, notamment, les suivantes : évaluation, intervention (traitement, éducation et consultation), planification et coordination des services et documentation.

6.2 Lois concernant le signalement obligatoire par les travailleurs de la santé

La *Loi relative aux professionnels de la santé* a reçu la sanction royale en 1996, et la *Loi modifiant la Loi relative à la Société médicale du Nouveau-Brunswick et au Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick* a été modifiée en conséquence en 1997. Depuis son adoption, les exigences de la *Loi relative aux professionnels de la santé* ont été intégrées à toutes les nouvelles mesures législatives en matière de santé. Ces lois imposent aux professionnels de la santé l'obligation légale de signaler tout cas présumé d'agression sexuelle dont l'auteur est un autre professionnel de la santé à l'organisme de réglementation de ce professionnel. Le défaut de déposer un rapport lorsque la personne connaît le nom de l'agresseur présumé constitue un acte d'inconduite professionnelle en vertu de la loi qui régit la profession de cette personne.

6.3 Centres de santé mentale communautaires

6.3.1 Introduction

Les lignes directrices dont l'énoncé suit sont destinées au personnel des centres de santé mentale communautaires qui entre en rapport avec un adulte qui, en raison de troubles mentaux, a été ou est susceptible d'être maltraité, qu'il s'agisse de sévices, d'atteintes sexuelles, de violence morale ou psychologique, d'exploitation financière, ou bien qui est susceptible d'être l'objet de négligence de soi ou de négligence qui est le fait d'autrui.

En cas de violence ou de négligence envers des adultes atteints de troubles mentaux, le personnel peut prendre des mesures à la suite :

1. d'une évaluation lors de l'accueil de la personne;
2. d'une orientation visant à évaluer et à traiter un préjudice psychologique ou émotionnel grave qui résulte de violence ou de négligence;
3. de la découverte qu'une personne qui suit activement un traitement administré par un centre de santé mentale communautaire est victime de violence ou de négligence;
4. d'une demande d'évaluation de la capacité mentale de la personne par les tribunaux.

Les stratégies d'intervention pour les personnes atteintes de troubles mentaux et présumées maltraitées ou négligées sont essentiellement basées sur une combinaison de trois facteurs :

1. la personne constitue un danger pour elle-même ou pour les autres;
2. le niveau de capacité mentale pour se protéger du danger;
3. le consentement à accepter un service.

La mesure dans laquelle le système de soutien social est accessible à la personne constituera un élément supplémentaire qui déterminera la nature de l'intervention. Malheureusement, ce sont les membres de la famille ou les autres dispensateurs de soins du réseau naturel qui infligent le plus fréquemment de la violence ou qui font preuve de négligence; en conséquence le système de soutien est souvent inadéquat (Association canadienne pour la santé mentale, 1995).

Si la personne dispose de soutiens adéquats, aptes à la protéger d'autres incidents de violence ou de négligence, le rôle du personnel des CSMC peut consister à offrir un soutien, une orientation et un suivi à la famille, aux parents, aux amis, aux dispensateurs de soins ou autres.

Le personnel des CSMC assume une plus grande responsabilité en matière d'intervention, de soutien et de suivi quand les soutiens naturels de la personne sont inadéquats ou que la famille ou le dispensateur de soins sont responsables de la violence ou de la négligence. Intervenir de façon continue pour créer un milieu sûr et favorable est non seulement essentiel pour empêcher que la violence se poursuive, mais est aussi fondamental pour éviter la régression et la nécessité de recourir à une hospitalisation.

6.3.2 Intervention

La personne constitue un danger pour elle-même ou pour les autres :

Si la personne est suicidaire, il faut se conformer aux lignes directrices pertinentes en matière d'intervention.

La personne consent à accepter le service :

En se basant sur le niveau de risque et si la personne constitue un danger pour elle-même ou pour les autres et qu'elle consent à accepter le service, le clinicien prendra des dispositions pour :

1. avoir accès au service d'intervention en situation de crise offert au centre de santé mentale communautaire,
2. faire faire une évaluation par un médecin ou un psychiatre afin de déterminer la nécessité d'une hospitalisation en placement volontaire.

La personne ne consent pas à accepter le service :

Le personnel doit communiquer avec le service de police et, si l'agent de police est d'avis que la personne souffre apparemment de troubles mentaux ou qu'elle constitue un danger pour elle-même ou pour les autres et qu'elle ne consent pas à accepter le service, il peut l'emmener chez un médecin ou un psychiatre pour qu'elle subisse un examen conformément aux dispositions du paragraphe 10(c) de la *Loi sur la santé mentale*.

La personne ne constitue pas un danger pour elle-même :

La personne semble être mentalement capable et consent à accepter le service :

Le rôle du thérapeute consistera habituellement à offrir un soutien à la personne et à l'aider à formuler un plan pour assurer sa sécurité en cas de menace ou de risque de violence ou de négligence. Une intervention, avec son consentement, peut aussi consister à aider la personne à signaler la violence ou la négligence au service de police.

La personne semble être mentalement capable et ne consent pas à accepter le service :

Fournir des renseignements sur les services disponibles et respecter la décision de la personne

de ne pas avoir accès au service. Il n'y a aucune autre mesure à prendre.

La personne semble être mentalement incapable :

Il faut signaler le cas à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires et décider conjointement d'une stratégie d'intervention ou d'un plan de gestion de cas appropriés (à savoir : prendre des dispositions pour faire évaluer la capacité mentale de la personne, demander une ordonnance du tribunal aux termes de la *Loi sur les services à la famille*, communiquer avec le service de police, etc.).

6.3.3 Exigences en matière de signalement

Violence ou négligence infligées par des dispensateurs de soins :

Dans tous les cas, lorsqu'une personne a fait des révélations ou lorsqu'un membre du personnel a observé des indices de violence ou de négligence (section 2.3), ce dernier doit consulter le surveillant et signaler immédiatement le cas à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. Si le cas implique un dispensateur de soins rémunéré, l'incident doit aussi être signalé à l'employeur du dispensateur de soins s'il ne s'agit pas d'un travailleur autonome, et, le cas échéant, un rapport écrit doit être déposé auprès de l'association de la discipline de la santé concernée.

Violence infligée par un membre du personnel d'un centre de santé mentale communautaire :

Si un membre du personnel a remarqué des indices de violence ou de négligence ou si un client lui révèle qu'il a été maltraité par un autre membre du personnel, le membre du personnel doit en informer immédiatement le gestionnaire et, s'il y a lieu, faire un rapport écrit auprès de l'association de la discipline de la santé concernée. Ces incidents doivent également être signalés aux cadres supérieurs de SME.

Personnes accusées d'un crime :

Les personnes accusées d'avoir commis un crime et qui sont également atteintes de troubles mentaux sont considérées comme vulnérables et

peuvent faire l'objet d'une considération spéciale de la part de la cour. Quand ces personnes sont orientées aux fins d'évaluation, on consultera les « Lignes directrices relatives aux services de psychiatrie légale » (Association canadienne pour la santé mentale, le 31 janvier 1995).

6.4 Services de santé

6.4.1 Introduction

Les services de santé regroupent les établissements hospitaliers, les établissements psychiatriques (unités psychiatriques des hôpitaux, Centracare, Centre hospitalier Restigouche), les Services de traitement des dépendances, Télé-Soins, le Programme extra-mural, les centres de santé communautaires, les Services de réadaptation, les Services de santé publique et les Services d'ambulance.

Les services de santé jouent un rôle important dans l'aide fournie aux adultes qui sont victimes de violence ou de négligence. Les protocoles ont pour objet de faciliter la détection et l'intervention précoces et d'empêcher d'autre part que la victimisation se poursuive. L'agresseur peut être un parent, un visiteur, un patient ou un résident, un dispensateur de soins, un membre du personnel ou un bénévole.

6.4.2 Détection

Les fournisseurs de services peuvent être en position de repérer des cas de violence ou de négligence à l'égard d'adultes. Il incombe aux fournisseurs de services de santé d'acquérir une connaissance pratique de l'information exposée dans les sections 1.0 à 4.0 du présent document. Ils devraient également connaître le guide d'intervention des autres ministères, exposé dans les sections pertinentes du présent document.

6.4.3 Évaluation

Quand on soupçonne qu'il y a violence ou négligence (voir les indices décrits à la section 2.3), on doit effectuer rapidement une évaluation pour estimer ce qui donne lieu à des soupçons, l'état de santé physique et mentale de la personne, les facteurs sociaux pertinents et les options disponibles en matière de soutien ou d'assistance.

L'évaluation doit être effectuée par un ou des professionnels de la santé compétents pour le cas considéré (à savoir : infirmière, médecin, travailleur social, psychologue, personnel paramédical).

En faisant passer à la victime présumée une entrevue concernant l'éventualité de violence ou de négligence, on doit prendre des dispositions pour ce qui suit :

- respect de la vie privée, entrevue se déroulant hors de la présence de l'agresseur présumé;
- adaptation à toute difficulté de communication (c.-à-d. recours à des personnes-ressources);
- maintien de la confidentialité.

Les résultats de l'évaluation doivent comporter des documents à l'appui et, le cas échéant, une carte de position générale des blessures doit être remplie (section 10.0, annexe B).

6.4.4 Questions de sécurité

Des directives et des procédures écrites sont nécessaires pour faire en sorte que des moyens de contention physiques ou chimiques soient employés uniquement sur ordonnance d'un médecin et que la personne fait l'objet d'une surveillance adéquate. Des directives et des procédures écrites visant expressément les Services d'ambulance devraient être rédigées concernant l'utilisation de moyens de contention par le personnel paramédical.

S'il y a confirmation de l'existence de violence ou de négligence, la sécurité de la victime doit être la préoccupation première. Le service de santé concerné doit instaurer les procédures à suivre, conformément à ses besoins particuliers (p. ex., examen médical, planification des congés, etc.).

6.4.5 Éviter la victimisation secondaire de la personne maltraitée

Les actes criminels produisent des conséquences secondaires quand le système ne parvient pas à repérer la violence ou la négligence ou à en faire un suivi efficace, avec les effets négatifs qui en découlent sur la qualité des soins prodigués à la victime. En fait, la victime est de nouveau victimisée, souvent de façon involontaire, en

raison des attitudes des dispensateurs de soins professionnels, ainsi que des mesures qu'ils prennent ou qu'ils ne prennent pas.

Les services de santé et les fournisseurs de services de santé doivent reconnaître la possibilité de victimisation secondaire et empêcher qu'elle se produise en procédant comme suit :

- sensibiliser le personnel à l'existence de la violence et de négligence ainsi qu'à l'existence possible d'agresseurs et de situations de violence;
- former le personnel pour qu'il repère les situations de violence et de négligence et qu'il intervienne efficacement;
- veiller à ce que tout soupçon de violence ou de négligence fasse l'objet d'un suivi empreint de sensibilité et de sollicitude;
- veiller à ce que des directives, des modalités ou des protocoles adéquats soient en place pour encadrer le personnel;
- veiller à ce qu'on dispose de documents complets concernant l'identification, l'évaluation, l'intervention, le suivi et l'orientation;
- avoir recours à des ressources au besoin et fournir des renseignements sur les autres ressources communautaires disponibles. L'annexe D de la Section 10.0 contient de l'information au sujet des ressources et des services offerts aux victimes de violence.

6.4.6 Signalement

Bien que la loi n'exige pas le signalement des cas présumés de violence ou de négligence envers les adultes, les fournisseurs de services de santé devraient reconnaître que cette violence ne doit pas être tolérée et que c'est une responsabilité sociale de les signaler, conformément aux énoncés de principe décrits à la section 1.3 du présent document.

Les fournisseurs de services de santé qui ont besoin de conseils relativement à des cas présumés de violence ou de négligence envers des adultes sont incités à discuter de la situation avec leur gestionnaire ou le directeur approprié. Il conviendrait toutefois de reconnaître que la décision de signaler un cas ne nécessite pas nécessairement l'approbation ou l'opinion d'un responsable d'équipe et ne devrait pas être l'unique facteur à considérer.

Le signalement des cas de violence ou de négligence à l'égard d'adultes à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires doit être encouragé comme il est décrit ci-dessous. Après les heures normales, durant les fins de semaine ou les jours fériés, les cas de violence et de négligence sont signalés au Service de permanence centralisé en composant le 1 800 442-9799 ou, dans la région de Fredericton, le 453-2145. S'il y a lieu, le service de police local aussi est avisé. *La Loi sur les services à la famille* assure la protection juridique du professionnel qui utilise le nom d'une victime lors d'un signalement sans le consentement écrit de cette personne.

Les enquêtes seront menées par l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires, par la police ou par les deux.

Le signalement des cas de violence et de négligence à l'égard d'adultes doit être documenté.

Si la victime consent :

Le cas doit être immédiatement signalé à l'unité de l'accueil et de l'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.

Si la victime ne consent pas et semble être mentalement capable :

Des renseignements écrits concernant les ressources offertes sont fournis à la victime pour consultation future. L'annexe D de la Section 10.0 contient de l'information au sujet des ressources et des services offerts aux victimes de violence.

Si la victime ne consent pas et semble être mentalement incapable :

Le cas doit être immédiatement signalé à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.

S'il y a des motifs raisonnables de croire que l'agresseur est un membre du personnel ou un bénévole :

Si un membre du personnel a remarqué des indices de violence ou de négligence ou si un client lui révèle qu'il a été maltraité par un autre membre du personnel, le membre du personnel doit en informer immédiatement le gestionnaire et, s'il y a lieu, faire un rapport écrit auprès de l'association de la discipline de la santé concernée. Ces incidents doivent également être signalés aux cadres supérieurs de SME.

7.0 Ministère de la Justice et du Cabinet du procureur général

7.1 Introduction45

7.1.1 Procédure de signalement 45

7.2 Direction des poursuites publiques46

7.2.1 Rôle du procureur de la Couronne 46

7.3 Division des services aux tribunaux47

7.1 Introduction

Le ministère de la Justice s'engage à veiller à ce que ses employés contribuent, chaque fois que c'est possible, à repérer les adultes handicapés et les personnes âgées qui sont maltraités ou négligés en signalant tout soupçon à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires dans un effort pour mettre fin à la violence. Le ministère de la Justice reconnaît que ce type de violence est présent dans notre société et qu'il est important que tous les employés y soient sensibilisés. Les présentes lignes directrices ont été préparées en vue d'aider le personnel à faire des interventions et des signalements de manière uniforme quand il soupçonne qu'une personne âgée ou un adulte handicapé est maltraité ou négligé ou qu'une situation de violence ou de négligence est révélée par un tiers. Il est essentiel que le personnel prenne connaissance des protocoles relatifs aux adultes victimes de violence, en particulier les définitions de la violence fournies à la section 2.1, les indices décrits à la section 2.3 et la directive relative au signalement dont l'énoncé suit.

7.1.1 Procédure de signalement

- Le personnel doit signaler les cas de violence ou de négligence à l'unité de l'accueil et de l'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. La loi n'exige pas le signalement des soupçons ou des incidents impliquant des adultes handicapés ou des personnes âgées. Cependant, une fois qu'un signalement est fait, la loi exige que le ministère des Services familiaux et communautaires fasse enquête s'il y a raison de croire qu'une personne âgée ou un adulte

handicapé est victime de violence ou de négligence.

- Tout signalement doit être fait à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires, ou encore au Service de permanence centralisé en composant le 1 800 442-9799 ou le 453-2145. S'il y a lieu, le service de police local aussi est avisé. On ne doit pas nécessairement discuter du signalement verbal avec le surveillant de l'employé.
- Il incombe au Directeur régional des Services aux tribunaux et au procureur régional de la Couronne de communiquer les principes, les définitions et les indices relatifs à la violence et à la négligence dont peuvent être victimes les adultes handicapés et les personnes âgées, ainsi que la procédure de signalement à suivre dans les cas présumés de violence ou de négligence à l'égard d'adultes handicapés ou de personnes âgées.
- L'employé du ministère de la Justice n'interroge pas et n'évalue pas l'adulte handicapé ou la personne âgée pour déterminer s'il s'agit ou non d'un cas de violence ou de négligence. L'employé n'est pas tenu non plus d'obtenir le consentement de la personne pour demander des services d'intervention; cette responsabilité incombe à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires, à laquelle le signalement est transmis.
- Les victimes de violence ou de négligence peuvent hésiter à demander de l'aide et, par conséquent, à fournir suffisamment de renseignements à l'employé pour lui permettre de faire un signalement aux autorités concernées. Si c'est le cas, l'employé ne peut pas forcer la personne à divulguer des renseignements.
- Dans les 24 heures qui suivent un signalement verbal à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires ou au Service de permanence centralisé, l'employé doit effectuer un signalement par écrit en utilisant pour ce faire

le formulaire de signalement de mauvais traitements (voir section 10, annexe A), lequel doit être rempli par l'employé et remis à l'unité de l'accueil et de l'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. Dans la mesure du possible, le signalement doit comprendre les éléments suivants :

- *nom, numéro de téléphone, âge, sexe et les arrangements de logement de l'adulte;*
- *détails concernant l'incident ou l'incident présumé de violence ou de négligence - seuls des faits doivent être signalés, et non des opinions ou des conjectures concernant les circonstances entourant l'incident ou le cas; et*
- *nom de l'employé qui a été témoin de l'incident ou qui soupçonne qu'il y a violence ou négligence.*

L'employé doit informer le directeur régional des Services aux tribunaux ou le procureur régional de la Couronne qu'un signalement a été fait à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. Une copie du formulaire de signalement écrit doit être conservée dans un dossier confidentiel.

- Lorsqu'un employé a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du personnel maltraite un client, il doit immédiatement faire part de ses soupçons à son surveillant immédiat, lequel doit prendre des mesures appropriées conformément à la directive ministérielle.

7.2. Poursuites publiques

Certains adultes handicapés et personnes âgées hésitent à donner suite à leur plainte ou même à faire une plainte. Souvent, il s'agit de personnes vulnérables à cause de leur indépendance ou leur handicap. Dans les cas où ces personnes sont victimes d'un comportement considéré comme criminel, la Direction des poursuites publiques portera les accusations qui s'imposent et prendra une position ferme en ce qui concerne la détermination de la peine.

7.2.1 Rôle du procureur de la Couronne

- Le procureur de la Couronne assume la responsabilité de la conduite de l'affaire. L'une des premières et des plus importantes décisions qu'il doit prendre est celle de recommander à la police de porter ou non des accusations. Cette décision peut s'avérer tout particulièrement difficile à prendre lorsque la victime de la violence est une personne ayant des besoins en communication. On doit faire tout ce qui est possible pour veiller à ce que la décision d'inculper ou non soit prise de façon impartiale, après autant de délibérations que les circonstances le permettent, tout en prenant en considération les facteurs suivants :
 - *la suffisance de la preuve,*
 - *les facteurs d'intérêt public,*
 - *la gravité de l'infraction,*
 - *l'attitude du plaignant,*
 - *la capacité mentale du plaignant et sa capacité à communiquer la preuve.*
- Des poursuites judiciaires devraient être intentées dans les cas impliquant une victime ou un témoin ayant des besoins spéciaux en communication chaque fois qu'on dispose d'une preuve suffisante, sauf si des considérations d'intérêt général en décident autrement. Quand on décide de ne pas tenter de poursuite, il faut discuter les motifs avec la victime ou le témoin et, le cas échéant, avec la personne de confiance de la victime ou du témoin. Ces discussions devraient avoir lieu avant de mettre fin aux poursuites. De plus, il faut consigner au dossier les motifs de la cessation des poursuites. Il convient de remarquer que la décision de recommander que des accusations soient portées appartient au procureur de la Couronne mais, en cas de désaccord majeur entre l'enquêteur et le procureur de la Couronne, celui-ci devrait consulter le procureur régional de la Couronne avant qu'une décision définitive soit prise sur le dossier. Si les circonstances le justifient, le directeur des Poursuites publiques est consulté. Toutefois, il faut se rappeler que l'agent de la paix (ou n'importe quel citoyen) a le droit absolu de

porter des accusations et peut effectivement exercer ce droit.

- Chaque fois qu'est portée une accusation impliquant une victime ou un témoin ayant des besoins spéciaux en communication, la Couronne devrait rencontrer la victime ou le témoin dans les plus brefs délais possible, pourvu qu'une telle rencontre puisse être organisée avec l'enquêteur dans des circonstances appropriées.
- On doit permettre à une personne de confiance de la victime ou du témoin d'assister à toute réunion entre la victime ou le témoin et la Couronne, si la victime ou le témoin le désire, sauf si cela nuit à l'accomplissement des actes ordinaires de la procédure par le procureur de la Couronne. Également, lors de ces réunions, on doit avoir recours à des interprètes ou à l'équipement spécial nécessaire ou à toute autre aide, selon le besoin, pour permettre à la Couronne de comprendre la victime ou le témoin.
- La Direction des poursuites publiques s'assure en priorité que les causes impliquant une victime ou un témoin ayant des besoins spéciaux en communication sont affectées à un procureur de la Couronne dans les plus brefs délais et que le procureur affecté s'occupe de la cause jusqu'à sa conclusion.
- Dans tous les cas impliquant une victime ou un témoin ayant des besoins spéciaux en communication, la Couronne adresse cette personne aux Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique.
- Dans tous les cas impliquant une victime ou un témoin ayant des besoins en communication, la Couronne doit s'assurer que la victime ou le témoin et, le cas échéant, la personne de confiance de la victime ou du témoin sont tenus au courant de l'évolution du dossier.
- Le jour de l'audience, la Couronne doit faire des efforts raisonnables pour s'assurer que la victime ou le témoin dispose d'un endroit privé et confortable pour attendre avant d'entrer dans la salle d'audience pour témoigner.
- Dans les causes impliquant une victime ou un témoin ayant des besoins spéciaux en communication, la Couronne doit faire tous les efforts raisonnables pour obtenir une date d'audience rapprochée.
- La Couronne va s'assurer à ce que des mesures raisonnables soient prises pour permettre à la victime ou au témoin d'être compris par le juge ou le jury.
- La Couronne va s'assurer, chaque fois que c'est raisonnable et adéquat, à ce que les préoccupations de la victime ou de la personne de confiance de la victime concernant la libération de l'agresseur dans l'attente de son procès ou leurs points de vue sur la détermination de la peine soient communiquées à la cour.
- La Couronne va aviser la victime, dans les cas appropriés, des dispositions concernant son indemnisation et elle adresse la victime au Programme de services aux victimes.
- Après le prononcé de la sentence, le procureur de la Couronne doit expliquer à la victime et à la personne de confiance de la victime la peine imposée par le juge.
- En cas d'appel, le procureur de la Couronne qui s'occupe de l'appel doit aviser la victime et la personne de confiance qu'une procédure d'appel a été entamée, et doit les aviser du résultat une fois que l'appel a été entendu.

7.3. Division des services aux tribunaux

La Division des services aux tribunaux facilite le processus judiciaire en offrant des services juridiques, des services administratifs, des services de médiation et des services de counselling à la population tout en apportant son soutien à l'appareil judiciaire. La division englobe également les services de shérif, qui sont chargés du transport au tribunal des personnes sous garde, de la gestion des jurys, de certains aspects de la sécurité dans les tribunaux, de la signification des documents et de l'exécution des ordonnances rendues par les tribunaux dans les causes civiles.

Plusieurs services sont fournis aux citoyens qui cherchent à avoir accès aux tribunaux pour résoudre un différend d'ordre juridique, aux conjoints qui se séparent ou qui divorcent et aux familles monoparentales qui recherchent des services de soutien à la famille. Ces services comprennent :

- Services à la clientèle : traitement des documents (petites créances, demandes pour obtenir un soutien ou une garde, etc.); réception du paiement des amendes, des droits et autres frais judiciaires, cédule les causes, prestation de renseignements généraux au public, etc.
- Services de soutien familial : renseignements et counselling, médiation, soutien à l'exécution et examen de l'admissibilité à l'aide juridique.
- Services des préposés aux tribunaux : présence aux séances du tribunal, préparation des transcriptions des procédures judiciaires et prestation de services de soutien à l'appareil judiciaire.
- Services de soutien au témoignage : interprétation gestuelle pour les malentendants, écrans et autres mesures de soutien que l'on juge nécessaires.

Ces services sont fournis par les personnes suivantes : gestionnaire régional, conseiller juridique agissant en qualité de greffier ou d'administrateur du tribunal, agents chargés d'exécuter la loi, commis-comptables, travailleurs sociaux affectés au tribunal, sténographes judiciaires et personnel de soutien administratif.

Dans le cadre de la prestation de services, le personnel peut rencontrer des adultes handicapés ou des personnes âgées ou être informé, grâce à des révélations faites par des tiers, de situations de violence ou de négligence envers des adultes handicapés ou des personnes âgées. Les membres du personnel, dans l'éventualité et au moment où ils se trouvent en présence d'un cas qui laisse soupçonner l'existence de violence ou de négligence, doivent signaler cet incident ou ces soupçons. Dans les cas de révélations faites par des tiers, les membres du personnel doivent encourager ces personnes à signaler l'incident ou leurs soupçons conformément aux modalités établies.

8.0 Ministère de la Sécurité publique

8.1 Introduction	49
8.1.1 Procédure de signalement	50
8.2 Services de police	51
8.2.1 Réception d'une plainte	51
8.2.2 Enquêtes conjointes	51
8.2.3 Entrevues	52
8.2.4 Poursuites	53
8.2.5 Programme d'aide aux victimes offert par la police	54
8.2.6 Statistiques	55
8.3 Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique	55
8.3.1 Accès et évaluation de cas	55
8.3.2 Programme de counseling post-traumatique	56
8.3.3 Programmes de préparation et de soutien devant les tribunaux	56
8.3.4 Programme visant les déclarations de la victime	57
8.3.5 Suivi au prononcé de la sentence	58
8.3.6 Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels	58
8.4 Services de probation	58
8.4.1 Rapports présentenciels	59
8.4.2 Considérations relatives à la surveillance avant le prononcé de la sentence	59
8.4.3 Considérations relatives à la surveillance après le prononcé de la sentence	60
8.4.4 Non-respect d'une ordonnance	60
8.5 Établissements correctionnels	60
8.5.1 Procédure d'admission	61
8.5.2 Communications téléphoniques	61
8.5.3 Correspondance	61
8.5.4 Planification de cas	61
8.5.5 Absences temporaires	62
8.5.6 Contrevenants qui s'évadent	62

8.1 Introduction

Le ministère de la Sécurité publique contribue à protéger la société en assurant une direction dans les domaines de l'application de la loi et de la

prévention du crime et en fournissant un large éventail de services communautaires, de programmes et de services correctionnels ainsi que de services et d'interventions auprès des contrevenants. De plus, il aide les victimes d'actes criminels en leur offrant des services visant à soutenir leur rétablissement et à permettre leur participation au processus de justice pénale.

Le ministère reconnaît qu'aucun système ne peut à lui seul résoudre toutes les questions entourant la violence faite aux personnes âgées et aux adultes handicapés. La coordination et l'utilisation d'interventions sociales et juridiques sont donc essentielles pour assurer aux victimes adultes des services adéquats avec un minimum d'ingérence, contribuer à créer un milieu sûr dans lequel les personnes âgées et les adultes handicapés peuvent se rétablir et offrir le maximum de possibilités pour assurer le contrôle et le traitement des agresseurs. Les fournisseurs de services doivent aussi être sensibles aux besoins de la victime adulte dans leur réponse aux situations de violence.

Le ministère s'engage à veiller à ce que ses employés contribuent, chaque fois que c'est possible, à repérer les adultes handicapés et les personnes âgées qui sont maltraités ou négligés en signalant tout soupçon à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires, dans un effort pour mettre fin à la violence. De plus, les professionnels devraient faire des efforts raisonnables pour accommoder de manière significative les personnes ayant des besoins spéciaux en communication.

Les protocoles décrits dans la présente section visent à aider le personnel des services de police et des Services communautaires et correctionnels à faire des interventions et des signalements de manière uniforme quand il soupçonne qu'une personne âgée ou un adulte handicapé est maltraité ou négligé, ou quand une situation de violence ou de négligence est révélée par un tiers. Il est essentiel que le personnel prenne connaissance de ces protocoles, en particulier les définitions et les indices de violence et de négligence décrits à la section 2.0 et les exigences en matière de signalement qui suivent.

Le directeur général ou le directeur de l'établissement est chargé de communiquer au personnel des Services communautaires et correctionnels les principes, les définitions et les indices de violence ou de négligence relativement aux adultes handicapés et aux personnes âgées, ainsi que les modalités de signalement de tout cas présumé de violence ou de négligence.

8.1.1 Procédure de signalement

Un employé du ministère de la Sécurité publique qui est témoin du mauvais traitement d'un adulte handicapé ou d'une personne âgée ou qui soupçonne qu'un adulte handicapé ou une personne âgée est victime de violence ou de négligence doit en informer immédiatement l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. Après les heures normales, durant les fins de semaine ou les jours fériés, les cas de violence et de négligence sont signalés au Service de permanence centralisé en composant le **1 800 442-9799** ou, dans la région de Fredericton, le **453-2145**. S'il y a lieu, le service de police local aussi est avisé.

- La loi n'exige pas le signalement des soupçons ou des incidents impliquant des adultes handicapés ou des personnes âgées. Cependant, une fois qu'un signalement est fait, **la loi exige que le ministère des Services familiaux et communautaires fasse enquête s'il y a lieu de croire qu'une personne âgée ou un adulte handicapé est victime de violence ou de négligence.**
- On ne doit pas nécessairement discuter du signalement verbal avec le surveillant de l'employé.
- Un employé du ministère de la Sécurité publique n'interroge pas et n'évalue pas l'adulte handicapé ou la personne âgée pour déterminer s'il s'agit ou non d'un cas de violence ou de négligence. L'employé n'est pas tenu non plus d'obtenir le consentement de la personne pour demander des services d'intervention; cette responsabilité incombe à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires, à laquelle le signalement est transmis.
- Les victimes adultes de violence ou de négligence peuvent hésiter à demander de l'aide et, par conséquent, à fournir suffisamment de renseignements à l'employé pour lui permettre de faire un signalement aux autorités pertinentes. Si c'est le cas, l'employé ne peut pas forcer la personne à divulguer des renseignements, mais il doit tout de même être réceptif et compatissant envers la victime adulte.
- Dans les 24 heures qui suivent un signalement verbal, l'employé doit effectuer un signalement par écrit en utilisant pour ce faire le formulaire de signalement de mauvais traitements (voir la section 10.1, l'annexe A), lequel doit être remis à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. Dans la mesure du possible, le signalement doit comprendre les éléments suivants :
 - *nom, numéro de téléphone, âge, sexe et conditions de logement de l'adulte;*
 - *détails concernant l'incident ou l'incident présumé de violence ou de négligence - seuls des faits doivent être signalés, et non des opinions ou des conjectures concernant les circonstances entourant l'incident ou le cas;*
 - *nom de l'employé qui a été témoin de l'incident ou qui soupçonne qu'il y a violence ou négligence.*
- Dans les cas où le signalement a été fait par écrit, l'employé avise son surveillant immédiat ainsi que le directeur régional ou le directeur de l'établissement (lorsque ce dernier n'est pas le surveillant immédiat de l'employé) que le cas a été signalé à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires.
- Une copie du signalement écrit est conservée dans un dossier confidentiel, et toute autre mesure qui est prise est consignée au dossier.
- Lorsqu'un employé a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du personnel maltraite un client, il doit immédiatement faire part de ses soupçons à son surveillant immédiat, lequel doit prendre des mesures appropriées conformément à la directive ministérielle.

8.2 Services de police

Le *Code criminel* précise que les services de police sont chargés de l'enquête criminelle, qui consiste à répondre aux situations de violence à l'égard d'adultes, à recueillir des éléments de preuve suffisants et à collaborer avec le procureur de la Couronne si des accusations sont portées, le cas échéant.

Comme dans le cas des autres crimes, les connaissances de l'agent de police en matière de loi et de bonnes aptitudes à mener une enquête peuvent contribuer à résoudre les cas d'adultes victimes de violence. Toutefois, il se peut que certains facteurs particuliers soient pris en compte durant l'enquête, étant donné :

- qu'il s'agit souvent d'un crime « caché » ou d'une forme de violence qui nécessite un sens aigu de l'observation et des aptitudes très grandes à mener une enquête;
- que la situation implique des personnes plus âgées qui peuvent avoir des besoins spéciaux, en particulier quand elles sont victimisées;
- que le cas peut concerner les rapports entre une victime et son agresseur, rapports que la dépendance et la confiance envers l'agresseur peuvent compliquer.

Les services de police ont des directives écrites qui précisent l'ordre des fonctions à accomplir en cas de plaintes reliées à des incidents de violence actuels ou antérieurs. Les protocoles qui suivent ont été élaborés dans le but de renforcer les directives actuelles relatives aux cas d'adultes victimes de violence.

8.2.1 Réception d'une plainte

Sur réception de la plainte initiale, la collecte de renseignements préliminaires est cruciale pour l'enquête. Il faut déterminer :

- si la violence ou la négligence a lieu actuellement ou a eu lieu antérieurement;
- s'il s'agit d'une situation qui a lieu actuellement, si la victime court un danger immédiat;

- si le ou les suspects sont actuellement en mesure de continuer à infliger de la violence ou de la négligence;
- si l'incident signalé est de nature criminelle ou non;
- l'opportunité d'entreprendre une enquête conjointe.¹

8.2.2 Enquêtes conjointes

Une fois qu'il est déterminé qu'une enquête conjointe est l'approche la plus appropriée, l'agent de police signale l'allégation à l'unité d'accès et d'évaluation du ministère des Services familiaux et communautaires. Ceci forme la base de l'équipe d'enquête. Souvent, la gravité de la violence n'est pas claire, et une approche en équipe est indiquée. De plus, il est important de travailler en collaboration pour satisfaire aux exigences du *Code criminel* et de la *Loi sur les services à la famille*. L'intervention devrait être planifiée dès le début de l'enquête. Le service de police et le travailleur de l'unité d'accès et d'évaluation devraient se rencontrer pour discuter des stratégies à suivre et échanger des renseignements au fur et à mesure que l'enquête avance.

Les facteurs dont l'énoncé suit sont fondamentaux pour mener à bien une enquête conjointe :

- échanger des renseignements dans le but de protéger l'adulte victime de violence;
- maximiser les renseignements sous l'angle de toutes les spécialités;
- obtenir suffisamment de renseignements pour déterminer si des accusations devraient être portées;
- assurer la coordination des rôles des organismes afin de réduire le traumatisme chez l'adulte victime de violence et d'accroître l'efficacité de l'enquête;
- mettre au point des stratégies de gestion de cas durant l'enquête;
- s'assurer de fournir un soutien à la victime au besoin.

¹ Une fois qu'il est déterminé qu'une enquête conjointe n'est pas la voie à suivre, la police assume l'entière responsabilité de l'enquête criminelle relativement aux incidents de violence ou de négligence.

8.2.3 Entrevues

L'équipe détermine au cas par cas l'ordre dans lequel se dérouleront les entrevues et la nécessité de prouver l'allégation initiale de violence.

L'équipe devrait mener une enquête complète même si l'adulte victime de violence revient sur son récit après sa première déclaration.

a) Victime

Les membres de l'équipe doivent faire preuve d'une extrême sensibilité quand ils font passer ou demandent de faire passer une entrevue à l'adulte victime de violence. Les entrevues de l'adulte victime de violence doivent être effectuées conjointement, l'agent de police ou le travailleur chargé de l'accès et de l'évaluation agissant en qualité d'interviewer principal. Pour déterminer qui tiendra ce rôle, on se fonde sur les aptitudes et sur les compétences spécialisées de l'interviewer pour ce qui est de traiter avec des adultes handicapés et des personnes âgées maltraités ou négligés. L'enquêteur qui n'est pas l'interviewer principal doit se contenter d'assumer le rôle d'observateur ou de rédacteur du compte rendu de l'entrevue.

Le but de l'entrevue doit être expliqué en début d'entrevue, tout comme les rôles respectifs du service de police et du travailleur chargé de l'accès et de l'évaluation.

b) Membre de la famille non agresseur

Tout membre de la famille non agresseur devrait être interviewé le plus rapidement possible après la victime. Au cours de l'entrevue, on doit s'assurer au minimum de ce qui suit :

1. déterminer dans quelle mesure le membre de la famille est conscient de la violence;
2. évaluer les rapports que le membre de la famille non agresseur entretient avec le suspect, y compris son degré de dépendance ou d'autonomie ainsi que l'existence de violence ou la peur du suspect.

c) Victimes ou témoins ayant des besoins spéciaux en communication

- Si une victime ou un témoin a des besoins spéciaux en communication, le service de police doit demander à cette personne s'il y a quelqu'un qu'elle désire faire venir pour lui prêter assistance pendant l'entrevue. Il peut s'agir des personnes suivantes : membre de la famille, ami, travailleur social, défenseur ou autre dispensateur de soins.
- Lorsqu'il ne parvient pas à obtenir une déclaration claire de la victime ou du témoin, le service de police doit :
 - *convenir d'une heure et d'un endroit pour faire passer une entrevue;*
 - *prendre des dispositions pour qu'une personne de confiance soit présente, en demandant la permission de la victime ou du témoin, dans toute la mesure du possible, de faire appel à une personne de confiance²;*
 - *s'il est nécessaire, demander l'aide d'un interprète;*
 - *prendre des dispositions pour utiliser un équipement audio ou vidéo ou d'autres ressources nécessaires;*
 - *informer la victime ou le témoin et la personne de confiance des modalités de l'entrevue.*
- Même si une enquête criminelle est en cours, la personne de confiance de la victime ou du témoin devrait être autorisée à assister à l'entrevue, qu'un interprète soit présent ou non.
- Le service de police doit prévoir suffisamment de temps pour effectuer une entrevue approfondie en tenant compte des aptitudes particulières de la victime ou du témoin à communiquer.

² On doit demander à la personne de confiance qui accompagne la victime ou le témoin de ne pas intervenir durant l'entrevue et de s'abstenir d'interrompre l'entrevue ou de formuler des commentaires autres que pour soutenir la victime ou le témoin. De plus, il est préférable que la personne de confiance se place derrière la victime ou le témoin afin d'éviter les contacts visuels durant l'entrevue. Si les circonstances le permettent et une fois que l'adulte est à l'aise, on peut demander à la personne de confiance de quitter discrètement la salle d'entrevue.

- Dans toute la mesure du possible, l'entrevue avec la victime ou le témoin doit être enregistrée sur magnétophone ou sur magnétoscope.
- L'enquêteur du service de police doit conserver en sa possession toute bande vidéo ou bande sonore de l'entrevue de la victime ou du témoin. Toute demande que le prévenu ou l'avocat de la défense adresse au service de police pour visionner la bande doit être soumise à la Couronne. Lorsque la Couronne en donne l'autorisation ou l'ordre, le service de police doit prévoir un moment et un endroit pour le visionnement de la bande par l'avocat de la défense et le prévenu.
- Le service de police doit tenir la victime ou le témoin et la personne de confiance au courant des progrès de l'enquête.
- S'il est mis fin à l'enquête à quelque stade que ce soit, il faut en informer immédiatement la victime ou le témoin et la personne de confiance en leur indiquant le motif. De plus, le service de police doit consigner au dossier les motifs de l'abandon de l'enquête.
- Sauf si les circonstances ne le permettent pas, il est souhaitable que l'agent de police qui commence l'enquête continue de s'occuper de l'affaire jusqu'à sa conclusion.
- Le service de police doit voir à ce que l'on oriente la victime ou le témoin et la personne de confiance vers le programme d'aide aux victimes offert par la police, s'il existe un tel programme. Prière de consulter la section 8.2.5 pour d'autres détails sur le programme d'aide aux victimes offert par la police.
- Si le service de police n'offre pas un programme d'aide aux victimes, la victime ou le témoin et la personne de confiance seront orientés vers le programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique et ils seront informés de l'orientation. Prière de consulter la section 8.3 pour d'autres détails sur le programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique.

d) Suspect

Le service de police a pour fonction d'enquêter sur une infraction criminelle et d'identifier le suspect. Se basant sur les directives nationales et provinciales, l'enquêteur peut déterminer la direction que prend l'enquête au fur et à mesure qu'elle progresse ainsi que l'ordre des entrevues, y compris l'entrevue avec le ou les suspects. Il fera immédiatement appel à d'autres organismes au besoin.

Le rôle de la police consiste à faire passer une entrevue au suspect seul. Dès que possible après l'entrevue, le service de police révèle au travailleur chargé de l'accès et de l'évaluation ce qu'il a appris du suspect. Le service de police décide des renseignements qu'il divulguera qui sont sans rapport avec la violence.

Si une personne qui est présumée avoir commis une infraction a des besoins spéciaux en communication, avant d'effectuer l'entrevue, le service de police doit :

- déterminer la mesure dans laquelle le suspect comprend la mise en garde du service de police et ses droits en vertu de la Charte des droits. Au cas où l'agent de police aurait un doute raisonnable concernant la capacité du suspect de comprendre ou de faire savoir qu'il a compris la mise en garde et ses droits, il doit demander l'aide d'un interprète ou d'une personne de confiance pour faciliter la communication³;
- le cas échéant, permettre à la personne de confiance d'assister à l'entrevue. Le service de police déterminera, en consultation avec cette personne, le rôle de soutien qu'elle assumera pendant l'entrevue.

8.2.4 Poursuites

Une fois que l'enquête est terminée et qu'il est déterminé qu'une infraction a été commise et que des accusations devraient être portées, l'enquêteur de la police présente l'affaire au procureur de la Couronne. Bien qu'il soit reconnu que la police a le droit de porter des accusations, la décision de

³ L'enquêteur doit savoir que le fait de faire appel à un spécialiste avant la mise en accusation pourrait être perçu comme une promesse, une faveur ou une menace et une violation des droits de la personne.

porter l'affaire devant les tribunaux est celle du procureur de la Couronne, à titre de représentant du procureur général.

L'agent enquêteur prépare un rapport circonstancié, contenant les éléments suivants, qu'il remet au procureur de la Couronne :

- un résumé de l'enquête personnelle de l'enquêteur, y compris des renseignements pertinents sur la victime;
- une copie de la déclaration de l'auteur de la plainte;
- une copie de toutes les déclarations de témoins;
- une copie de la déclaration du prévenu, le cas échéant;
- tout certificat, rapport médical, dessin, plan ou photographie;
- une liste de toutes les pièces nécessaires au procès.

Une fois que la décision est prise de renvoyer l'affaire pour une poursuite criminelle, l'enquêteur de la police ou le coordonnateur du programme d'aide aux victimes offert par la police, s'il y a lieu, s'assure que le coordonnateur provincial des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique est averti afin que la victime puisse avoir accès à des services, y compris les suivants :

- counseling post-traumatique;
- préparation et soutien devant les tribunaux;
- déclaration de la victime;
- programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Prière de consulter la section 8.3 pour d'autres détails sur le programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique.

8.2.5 Programme d'aide aux victimes offert par la police

Si le service de police offre un programme d'aide aux victimes, les services suivants peuvent être fournis dans les cas de violence à l'égard d'adultes :

- soutien durant la crise immédiate et tout au long du processus de justice pénale;
- information sur l'importance d'établir un plan de sécurité (et aide fournie sur demande);
- assistance pour les déclarations concernant l'infraction présumée;
- orientation vers les organismes communautaires appropriés;
- soutien et prestation de renseignements concernant le processus judiciaire;
- orientation vers le coordonnateur provincial des Services aux victimes pour toutes les questions ayant trait au counseling post-traumatique, à la préparation et au soutien devant les tribunaux, à la déclaration de la victime et au programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Dans tous les cas de violence ou de négligence envers des adultes, l'enquêteur renvoie le dossier au coordonnateur des services d'aide aux victimes dispensés par la police, si un tel service est offert. Si le service de police n'offre pas un programme d'aide aux victimes, l'enquêteur renvoie le dossier au programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique. Prière de consulter la section 8.3 pour d'autres détails sur le programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique.

Le coordonnateur du programme d'aide aux victimes offert par la police peut avoir accès aux dossiers de la police pour obtenir sur le cas des renseignements pertinents qui l'aideront à déterminer les services de soutien requis. Il peut s'agir notamment de renseignements sur les arrestations, les audiences de justification, les conditions de la libération, les dates de présentation des plaidoyers et le prononcé de la sentence. Une importante fonction du coordonnateur du programme d'aide aux victimes offert par la police est d'assurer une bonne communication avec la police, les procureurs de la Couronne et le coordonnateur des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique. La collaboration que l'on instaure avec ces personnes est fondamentale pour assurer une bonne communication pendant la durée de l'instance.

Dans le cadre des relations qu'il a avec l'adulte victime de violence, le coordonnateur du programme d'aide aux victimes offert par la police peut être appelé à entrer directement en contact avec l'agresseur présumé et être, en conséquence, témoin d'une déclaration libre et volontaire de culpabilité. Le coordonnateur des services aux victimes pourrait être considéré par un tribunal comme « une personne en situation d'autorité » et, à ce titre, habilité à recevoir la confession du prévenu, laquelle est admissible en preuve à la condition d'avoir été faite d'une manière libre et volontaire et pourvu que les mises en garde habituelles lui aient été données.

8.2.6 Statistiques

En application de la Déclaration uniforme de la criminalité (DUC) de Statistique Canada et des prescriptions provinciales en matière de données, les forces policières doivent tenir un registre complet des incidents impliquant de la violence à l'égard d'adultes.

8.3 Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique

La Division des services communautaires et correctionnels du ministère de la Sécurité publique est chargée de la prestation d'un éventail de services de soutien aux victimes d'actes criminels afin de veiller à ce que celles-ci reçoivent du système de justice pénale un traitement juste et adéquat et que les inconvénients soient réduits au minimum. De plus, il est essentiel que les victimes soient informées des droits et des recours dont elles disposent.

Les principaux objectifs du Programme de services aux victimes sont les suivants :

- veiller à la sécurité du public en fournissant des services de qualité aux victimes d'actes criminels;
- réduire les préjudices subis par les victimes;
- établir un continuum de services pour les victimes.

Les lignes directrices qui suivent visent expressément la prestation de services aux adultes victimes de violence.

8.3.1 Accès et évaluation de cas

Dans les cas de violence envers un adulte, si l'incident a été signalé à la police et que le dossier a ensuite été dirigé vers les Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique, le coordonnateur entre en communication avec la victime, sa famille ou les personnes de confiance pour les informer des services offerts et déterminer le niveau d'aide requis.

Au cours de l'entrevue avec un adulte qui a subi de la violence, le coordonnateur doit :

- dans les cas de personnes ayant des besoins spéciaux en communication, demander à la victime ou au témoin s'il y a quelqu'un que la personne désire faire venir pour lui prêter assistance pendant l'entrevue. Il peut s'agir des personnes suivantes : membre de la famille, ami, travailleur social, défenseur ou autre dispensateur de soins. Si la victime ou le témoin et la personne de confiance le désirent, cette dernière peut assister à toute réunion du coordonnateur des Services aux victimes avec la victime. Le coordonnateur des Services aux victimes collabore avec la victime et la personne de confiance pour faire en sorte que la victime reçoive des renseignements exacts et intelligibles;
- déterminer si la victime a un travailleur social qui s'occupe de son cas au ministère des Services familiaux et communautaires (services de protection des adultes) et assurer la liaison avec ce travailleur tout au long du processus de justice pénale afin d'élaborer un plan d'intervention et de voir à ce que des services appropriés soient offerts;
- expliquer les services offerts par l'entremise du programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique ainsi que tout autre service offert dans la région (voir la section 10.4, l'annexe D);
- rassurer la personne en lui affirmant que rien ne justifie la violence et qu'elle n'a pas à avoir honte;
- orienter la personne vers les services d'organismes communautaires appropriés;

- en consultation avec le procureur de la Couronne, s'il y a lieu, déterminer si la victime devrait participer au Programme de counseling post-traumatique;
- aviser le procureur de la Couronne des besoins spéciaux de la victime en ce qui concerne le témoignage en cour (p. ex., le besoin d'équipement spécial ou d'un interprète).

8.3.2 Programme de counseling post-traumatique

Le Programme de counseling post-traumatique fournit une aide aux victimes d'un acte criminel qui sont traumatisées au point d'être incapables de vaquer à leurs activités habituelles. Le counseling post-traumatique a pour but d'aider les victimes qui, à la suite des actes criminels qu'elles ont subis, sont traumatisées et ont besoin d'aide pour pouvoir témoigner en cour.

Le programme des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique paie directement les frais liés aux services de counseling post-traumatique fournis par un thérapeute inscrit choisi par la victime (jusqu'à concurrence de 10 séances). Si la victime a des besoins spéciaux, tous les efforts seront faits pour lui fournir l'aide dont elle a besoin pour profiter des services de counseling.

8.3.3 Programmes de préparation et de soutien devant les tribunaux

Les objectifs des programmes de préparation et de soutien devant les tribunaux sont les suivants :

- fournir aux victimes obligées de témoigner dans une instance criminelle des renseignements sur l'instance et les droits et responsabilités des victimes;
- aider à atténuer les craintes en fournissant du soutien;
- assurer un environnement sûr tout au long du processus judiciaire.

Dans les cas où la victime adulte est obligée de témoigner, le coordonnateur des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique :

- prend des arrangements pour rencontrer la victime et la personne de confiance de la victime avant la comparution en cour afin de déterminer le niveau de participation directe requis pour aider l'adulte maltraité à participer au processus judiciaire;
- répond aux questions posées;
- fournit de l'information pertinente sur les droits, les responsabilités et les rôles de la victime en sa qualité de témoin;
- explique le processus judiciaire et les rôles et responsabilités des fonctionnaires de la cour;
- assure la liaison avec le bureau du procureur de la Couronne et détermine les besoins spéciaux ou les circonstances particulières dans lesquelles se trouve la victime avant ou durant la procédure judiciaire (p. ex., besoin d'avoir une personne de confiance⁴ durant le témoignage, ou besoin d'un équipement spécialisé ou de la présence d'un interprète);
- assure la liaison avec le service de police et le procureur de la Couronne au besoin pour veiller à ce que la victime et la personne de confiance de la victime soient constamment informées de l'évolution du dossier;
- assure la liaison avec les services de soutien des tribunaux du ministère de la Justice afin de veiller, avant les comparutions, à ce que les dispositions de soutien soient en place pour aider la victime à témoigner en cour (p. ex. son accompagnement en cour par une personne de confiance, écrans, interprètes);
- informe la victime et la personne de confiance de la victime de l'issue des procédures judiciaires, y compris toute condition imposée par le tribunal qui pourrait avoir des répercussions sur la sécurité et la responsabilité personnelles relativement à toute infraction perçue (p. ex., interdiction de communiquer avec la victime).

⁴ La personne de confiance peut être quiconque choisie par la victime, pourvu que cette personne ne soit pas un témoin.

8.3.4 Programme visant les déclarations de la victime

Une déclaration de la victime est une déclaration écrite qui fait état du tort ou de la perte subis par la victime d'un acte criminel. Le tribunal tient compte de la déclaration dans l'imposition d'une peine au contrevenant. La déclaration de la victime est volontaire. Cependant, une fois la déclaration versée au dossier de l'instance, la victime ou la personne de confiance de la victime peut être appelée à témoigner sur son contenu. La victime ou la personne de confiance de la victime peut choisir de lire la déclaration à haute voix à l'audience du prononcé de la sentence, ou de la présenter de toute autre manière jugée acceptable par le tribunal (vidéocassette ou audiocassette).

Les **déclarations de victimes** doivent être présentées à l'aide du formulaire approuvé et versées au dossier de l'instance. Une copie de la déclaration est remise à l'avocat du contrevenant et au procureur de la Couronne.

Dans le cas d'une déclaration de la victime demandée par le tribunal, le coordonnateur des Services aux victimes doit veiller aux aspects suivants :

- informer la victime et la personne de confiance de la victime, y compris les membres de sa famille, du droit de préparer une déclaration écrite une fois que le contrevenant a été déclaré coupable;
- si la victime adulte n'est pas en mesure de préparer une déclaration de la victime, une personne de confiance ou un membre de la famille peut préparer une telle déclaration en son nom;
- remettre un formulaire de déclaration à la victime et à la personne de confiance de la victime, en tenant compte de tout besoin spécial en communication et autres besoins de la victime;
- fournir des conseils pour la préparation de la déclaration, s'assurant que le contenu répond aux exigences des lois et règlements, et de l'aide en cas de limites ou de handicaps déclarés;

- s'assurer que la victime et la personne de confiance de la victime comprennent bien qu'elles pourront être contre-interrogées sur le contenu de la déclaration;
- une fois remplie et signée par son auteur et le coordonnateur, et avant l'audience du prononcé de la sentence, la déclaration est versée au dossier de l'instance, conformément à la procédure judiciaire concernant les délais;
- informer l'auteur de la déclaration de son droit de lire la déclaration à voix haute à l'audience du prononcé de la sentence ou de la présenter de toute autre manière jugée acceptable par le tribunal (vidéoconférence, vidéocassette, audiocassette);
- fournir des renseignements au sujet du programme de transport visant à aider les victimes directes ou les survivants à assister à l'audience et à lire leur déclaration devant le tribunal, si la victime ou le survivant le désire.

Une audition de la commission d'examen visant une personne faisant l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle doit prendre en considération la déclaration écrite de la victime, conformément au paragraphe 672.5(14) du *Code criminel*. La déclaration de la victime peut être mise à jour, et la victime peut comparaître aux auditions d'une commission d'examen visant un contrevenant faisant l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle. Au moment du prononcé de la sentence, le coordonnateur des Services aux victimes du ministère de la Sécurité publique informe la victime et la personne de confiance de la victime de la procédure à suivre pour assister à l'audition de la commission d'examen ainsi que des dates fixées pour les auditions. La personne est accompagnée à l'audition à sa demande ou à la demande de la personne de confiance de la victime.

Une déclaration de la victime à la Commission des libérations conditionnelles doit être remplie sur le formulaire approuvé de la Commission nationale des libérations conditionnelles et envoyée à la commission avant l'audience. Si la victime directe est inapte à le faire, un membre de la famille ou un dispensateur de soins peut s'inscrire pour faire une demande de mise à jour

de la déclaration et obtenir des renseignements pertinents au sujet du contrevenant. La victime ou la personne de confiance de la victime peuvent décrire les répercussions du crime et tout changement survenu depuis le prononcé de la sentence, et exprimer toute préoccupation qu'elles ont au sujet de leur sécurité ou de la sécurité de la collectivité.

En vertu de l'**article 745.6 du Code criminel sur les audiences**, le tribunal tiendra compte d'une déclaration de la victime mise à jour lorsqu'un contrevenant condamné à l'emprisonnement à perpétuité fait une demande de réduction du délai préalable à sa libération conditionnelle. Un proche de la victime peut lire la déclaration mise à jour devant le tribunal au moment de l'audience s'il le désire. Il est possible d'obtenir une aide financière de Justice Canada pour assister à l'audience. Un coordonnateur des Services aux victimes fournira les renseignements et l'aide requis pour faire une demande d'aide financière dans le but d'assister à l'audience.

8.3.5 Suivi au prononcé de la sentence

Le coordonnateur des Services aux victimes :

- fournit un compte rendu à la victime et à la personne de confiance de la victime suivant toute instance;
- informe la victime et la personne de confiance de la victime du prononcé de la sentence;
- si le contrevenant est condamné à une période d'incarcération, achemine une copie de la déclaration de la victime à l'établissement correctionnel approprié;
- fournit des renseignements à la victime et à la personne de confiance sur la façon de s'inscrire auprès des Services correctionnels du Canada ou d'un établissement correctionnel provincial pour être informée de la libération du contrevenant;
- lorsqu'il y a lieu, fournit des renseignements au sujet des audiences prévues à l'article 745.6 du *Code criminel*, des audiences de la commission d'examen de la santé mentale et de la Commission des libérations conditionnelles, ainsi que, par la suite, de l'issue de toute audience.

8.3.6 Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Ce programme s'adresse aux victimes d'un crime violent qui ont subi des blessures ou des pertes à la suite de l'acte criminel. Le programme vise à reconnaître qu'un crime a eu lieu et à aider les victimes à assumer les frais essentiels engagés directement du fait de leur état de victime.

La victime peut être admissible à une aide financière pour, par exemple, des séances de counseling à court terme, un déménagement, des séances de physiothérapie, des frais médicaux non assurés et, possiblement, un dédommagement pour souffrances et douleurs. Une demande d'indemnisation doit être faite, et le montant de l'indemnisation est plafonné. Chaque cas est évalué séparément.

Lorsqu'un adulte a été victime de violence, le coordonnateur des Services aux victimes :

- lui remet ainsi qu'à la personne de confiance de la victime un formulaire de demande d'indemnisation des victimes d'actes criminels et lui explique le programme, y compris les prestations maximales prescrites dans la loi;
- l'oriente vers un thérapeute inscrit choisi par la victime pour des séances de counseling à court terme et prend des arrangements de paiement direct (maximum de 10 séances);
- l'aide financièrement pour couvrir les frais admissibles jusqu'à concurrence du maximum établi pour chaque catégorie pertinente.

8.4 Services de probation

Les Services de probation constituent le principal programme correctionnel communautaire visant la protection de la société et la prestation de services aux contrevenants adultes et adolescents dans la collectivité. Dans les cas de violence ou de négligence envers des adultes, les agents de probation sont chargés de la surveillance et du traitement des auteurs de la violence ou de la négligence. Il peut aussi arriver que des adultes victimes de violence ou de négligence soient repérés parmi leur clientèle. Dans un tel cas, il est reconnu que les adultes handicapés et les personnes âgées qui sont des contrevenants

peuvent nécessiter des interventions spécialisées. Des efforts raisonnables seront faits pour accommoder de manière significative les personnes ayant des besoins spéciaux en communication.

8.4.1 Rapports présentenciels

Dans le cours normal de leurs fonctions, les agents de probation sont souvent appelés à fournir des renseignements généraux au sujet du prévenu à l'étape du prononcé de la sentence de l'instance. Bien que les mesures législatives et les directives du ministère établissent avec rigueur le contenu et la procédure relativement à la rédaction des rapports présentenciels à l'intention des tribunaux, les protocoles qui suivent ont été élaborés de manière à faciliter la rédaction des rapports dans les cas où le contrevenant attend le prononcé de sa sentence à la suite d'une infraction impliquant de la violence ou de la négligence à l'égard d'un adulte :

- fournir des renseignements au tribunal concernant les programmes de traitement existants de même que la volonté du contrevenant d'y participer;
- consulter le coordonnateur des Services aux victimes pour savoir si une déclaration de la victime a été ou sera produite;
- s'il y a lieu, tenter de communiquer avec la victime ou la personne de confiance de la victime pour mener une entrevue afin de déterminer les répercussions pour la victime et d'obtenir des renseignements additionnels qui pourraient aider le tribunal à décider de la peine;
- informer le tribunal de tout programme de traitement communautaire que pourrait suivre le contrevenant.

8.4.2 Considérations relatives à la surveillance avant le prononcé de la sentence

Les agents de probation peuvent être appelés à surveiller des personnes impliquées dans des cas de violence ou de négligence envers des adultes qui ont été libérées dans la collectivité en vertu d'ordonnances et de conditions imposées par le tribunal, mais avant la détermination de la

culpabilité. Ces ordonnances et conditions peuvent être, notamment :

Ordonnance d'engagement

Lorsqu'une ordonnance d'engagement est imposée envers un auteur présumé de violence ou de négligence à l'égard d'un adulte l'obligeant à se présenter devant un agent de probation, ce dernier :

- examine les conditions de l'ordonnance en compagnie du prévenu en insistant sur les conditions particulières portant sur l'interdiction de communiquer avec la victime et sur les conséquences d'une violation de l'ordonnance;
- établit et suit un calendrier de rencontres avec le prévenu;
- avertit la police si le contrevenant ne remplit pas les conditions de l'ordonnance d'engagement.

Engagement de ne pas troubler l'ordre public

Lorsqu'un engagement de ne pas troubler l'ordre public exige qu'une personne se présente devant un agent de probation, l'agent de probation :

- examine les conditions de l'ordonnance en compagnie du prévenu en insistant sur les conditions particulières portant sur l'interdiction de communiquer avec la victime et sur les conséquences d'une violation de l'ordonnance;
- établit et suit un calendrier de rencontres avec le prévenu;
- établit avec la police des communications régulières afin de s'assurer que les conditions énoncées dans l'engagement de ne pas troubler l'ordre public sont toujours observées;
- si la victime signale que le contrevenant est entré en communication avec elle alors qu'une ordonnance le lui interdit, avertit la police du manquement à la condition aux fins d'enquête.

8.4.3 Considérations relatives à la surveillance après le prononcé de la sentence

Une fois que le tribunal a prononcé un verdict de culpabilité, le contrevenant peut être libéré dans la collectivité sous la surveillance d'un agent de probation en vertu d'une ordonnance de probation sous surveillance ou d'une ordonnance de sursis.

Lorsqu'un contrevenant impliqué dans un cas de violence ou de négligence à l'endroit d'un adulte est libéré dans la collectivité en vertu d'une ordonnance de probation sous surveillance ou d'une ordonnance de sursis, l'agent de probation :

- dresse un plan de gestion du cas fondé sur les renseignements recueillis de toutes les sources auxiliaires et les résultats de l'évaluation provenant de l'Inventaire du niveau de service et de tout autre outil d'évaluation approuvé;
- durant la première rencontre avec le contrevenant et périodiquement par la suite, examine les conditions de l'ordonnance en insistant sur les conditions particulières portant sur l'interdiction de communiquer avec la victime, le cas échéant, et sur les conséquences d'une violation de l'ordonnance;
- établit un calendrier de rencontres avec le prévenu;
- lorsqu'un traitement est une condition de l'ordonnance, s'assure que le contrevenant est évalué et admis à un programme de traitement approprié;
- s'assure que le contrevenant assiste aux séances tel qu'il est exigé;
- dans le cadre de la gestion de cas et lorsqu'il y a lieu, fournit une liste des ressources communautaires existantes qui offrent des services de soutien à la famille et des services de counseling;
- lorsque la surveillance suit une incarcération, obtient des renseignements de l'établissement où le contrevenant était détenu et du système d'information sur les clients au sujet du comportement manifesté par le contrevenant durant sa détention ainsi que des programmes de traitement auxquels il aurait participé.

8.4.4 Non-respect d'une ordonnance

Si le contrevenant qui fait l'objet d'une **probation** sous surveillance ne respecte pas les conditions de l'ordonnance, l'agent de probation peut consulter le procureur de la Couronne et/ou renvoyer l'affaire à la police pour une enquête et d'éventuelles accusations.

Dans le cas d'une **ordonnance de sursis**, si la victime signale que le contrevenant est entré en communication avec elle alors qu'une ordonnance le lui interdit, l'agent de probation doit prendre les mesures nécessaires, conformément à l'autorisation légale et aux directives du ministère.

8.5 Établissements correctionnels

La Division des Services communautaires et correctionnels du ministère de la Sécurité publique a la responsabilité globale de la prestation des programmes s'adressant aux contrevenants adultes détenus dans des établissements correctionnels provinciaux. La division est aussi chargée d'héberger les personnes détenues en attendant une première comparution, les personnes accusées qui attendent la décision du tribunal, les contrevenants hébergés pendant la période de 30 jours dont ils disposent pour interjeter appel d'un jugement avant d'être transférés dans un pénitencier fédéral, et les contrevenants qui n'ont pas observé les conditions de leur libération conditionnelle.

Les contrevenants adultes qui reçoivent une peine de moins de deux ans sont détenus dans une prison ou un autre établissement situé dans la province où ils ont été reconnus coupables. Alors que le lieu de détention est normalement un établissement autre qu'un pénitencier fédéral, le Nouveau-Brunswick a conclu avec les Services correctionnels du Canada une entente selon laquelle les contrevenants adultes masculins qui reçoivent une peine de plus d'un an sont transférés à un pénitencier fédéral situé dans la province. Les contrevenants déclarés coupables d'une infraction de nature sexuelle et qui reçoivent une peine de plus de six mois font aussi l'objet d'un tel transfert.

Les protocoles qui suivent ont été élaborés à l'intention des contrevenants adultes accusés ou

condamnés pour une infraction qui implique de la violence ou de la négligence envers un adulte handicapé ou une personne âgée.

8.5.1 Procédure d'admission

À l'admission d'un contrevenant à un établissement correctionnel, le responsable des programmes de l'établissement :

- dans la mesure du possible, détermine, en se fondant sur le mandat d'incarcération, l'ordonnance de renvoi, le système d'information sur les clients ou toute autre source d'information auxiliaire, si l'infraction a impliqué de la violence ou de la négligence à l'égard d'un adulte;
- s'il est confirmé que l'infraction a impliqué de la violence ou de la négligence, informe des circonstances le surveillant de quart, qui veille à ce que les activités de planification de cas et les lignes directrices pertinentes en matière de communications soient appliquées pour protéger la victime.

8.5.2 Communications téléphoniques

- Lorsqu'un contrevenant demande au personnel de l'aide à communiquer avec la victime par téléphone, le responsable des programmes de l'établissement détermine si le tribunal a rendu une ordonnance assortie d'une condition qui limite les contacts avec la victime.⁵
- Si le tribunal n'a imposé aucune condition limitant les contacts avec la victime et que le contrevenant demande à lui parler au téléphone, l'agent de correction désigné communique avec la victime pour savoir si elle accepte de parler au contrevenant et, le cas échéant, si elle veut que la conversation téléphonique soit surveillée.
- Si la victime consent à recevoir l'appel et demande que l'appel soit surveillé, l'agent de correction désigné est présent lors de la conversation téléphonique pour s'assurer que la victime n'est pas harcelée ou menacée.

- Lorsque le contrevenant qui fait la demande fait l'objet d'un renvoi, le directeur de l'établissement communique avec le procureur de la Couronne pour l'informer de la requête et lui demander s'il a des objections à formuler.
- S'il abuse du téléphone, le contrevenant peut faire l'objet de mesures disciplinaires internes imposées par le directeur de l'établissement ou un membre désigné du personnel.

8.5.3 Correspondance

- Le responsable des programmes de l'établissement détermine si le tribunal a rendu une ordonnance assortie d'une condition qui limite les contacts avec la victime.
- Si le tribunal n'a imposé aucune condition limitant les contacts avec la victime, l'agent de correction désigné communique avec la victime pour savoir si elle accepte de recevoir de la correspondance.
- Le courrier adressé à la victime est lu par l'agent de correction désigné avant son envoi de manière à en vérifier le contenu (p. ex., harcèlement ou menaces).

8.5.4 Planification de cas

- Si le contrevenant est soumis au processus de classification, un plan de gestion du cas est élaboré en prenant en compte les besoins en matière de traitement, la dynamique de la violence faite aux adultes et la planification de la libération.
- Le plan de gestion du cas peut comprendre des services offerts à l'établissement et l'orientation vers des organismes communautaires externes qui offrent des services pertinents.
- La planification de la libération comprend les orientations en vue de services de suivi et, lorsque la probation suit une période d'incarcération, les Services de probation sont informés de la date de la libération prochaine.

⁵ Normalement, les contrevenants ont accès à un système d'appel des contrevenants, qui leur permet d'appeler à frais virés toute personne qui est disposée à accepter les frais.

- Tous les renseignements pertinents doivent être entrés dans le système d'information sur les clients.

8.5.5 Absences temporaires

- Lorsqu'une demande d'absence temporaire lui est adressée et avant de formuler une recommandation, le comité de classification de l'établissement ou le gestionnaire de cas examine la conduite du contrevenant en établissement, sa participation aux programmes, sa motivation à changer son comportement, ainsi que le risque possible qu'il représente pour la collectivité.
- Dans le cadre de l'enquête communautaire, l'agent de correction désigné tente de communiquer avec la victime, soit directement, soit par l'entremise du coordonnateur des Services aux victimes, pour obtenir ses commentaires concernant la demande de libération anticipée du contrevenant.
- Les observations des Services de probation, le cas échéant, sont prises en compte dans l'enquête communautaire et le processus décisionnel.
- Les circonstances entourant certaines infractions criminelles, les infractions de nature sexuelle et les cas de violence grave notamment, peuvent provoquer parmi le public des réactions négatives à la libération du détenu et, en conséquence, entraîner un risque potentiel pour le détenu et la collectivité. De tels contrevenants sont considérés comme des criminels notoires, et une absence temporaire peut être envisagée seulement après consultation avec le directeur régional et le coordonnateur des absences temporaires.
- Lorsqu'une absence temporaire est accordée, le directeur de l'établissement ou le directeur régional prépare un certificat d'absence temporaire qui fait état des conditions et des restrictions imposées à la libération. L'agent de correction désigné explique les conditions en question au contrevenant avant sa libération.
- L'agent de correction désigné tente de communiquer avec la victime, soit directement, soit par l'entremise du coordonnateur des Services aux victimes, pour l'informer de la libération imminente du contrevenant et des conditions assorties à cette libération.
- Si la victime signale que le contrevenant est entré en communication avec elle alors qu'il lui est interdit de le faire, le directeur de l'établissement ou le directeur régional peut révoquer la libération temporaire.

8.5.6 Contrevenants qui s'évadent

Lorsqu'un contrevenant s'évade ou est illégalement en liberté, le directeur de l'établissement ou son remplaçant en informe immédiatement la police et il tente de communiquer avec la victime, soit directement, soit par l'entremise du coordonnateur des Services aux victimes.

9.0 Ministère de la Formation et du Développement de l'emploi

9.1 Introduction	63
9.2 Division du développement de l'emploi	64
9.2.1 Rôles et responsabilités	64
9.2.2 Liberté de choix et confidentialité	64
9.2.3 Programmes et services d'emploi	64
9.3 Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB)	66
9.4 Stratégie d'emploi pour les autochtones	68
9.5 Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	68

9.1 Introduction

Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi offre régulièrement des programmes et des services de formation et d'emploi aux personnes handicapées. Par ailleurs, le ministère finance des cours d'alphabétisation par l'entremise d'Alphabétisation NB Inc., dont certains s'adressent aux clients ayant des besoins spéciaux, y compris les personnes ayant une déficience intellectuelle. Les alphabétiseurs qui donnent les cours ne sont pas des employés du ministère, mais ils recevront un exemplaire des protocoles et pourraient être invités à assister aux séances de formation.

Le ministère reconnaît que les adultes qui font face à de la violence peuvent avoir de la difficulté à suivre un programme de formation ou à trouver et à conserver un emploi de longue durée. À cet égard, le ministère se joint aux efforts du gouvernement visant à protéger tout adulte handicapé que ses employés de première ligne pourraient servir dans le cadre d'un programme d'emploi ou de formation.

Certaines divisions du ministère comptent des bureaux régionaux, dans lesquels les agents pourraient rencontrer des adultes qui divulguent une situation de violence. Cela peut être le cas des conseillers en emploi, des agents des normes d'emploi, du personnel du CCNB et des agents des droits de la personne. Les fonctions des employés de première ligne du ministère ne comprennent pas la réalisation d'enquêtes, l'évaluation ni le counseling des adultes victimes de violence. Le

personnel joue plutôt un rôle important dans la prestation de renseignements sur les ressources offertes dans la collectivité aux adultes victimes qui divulguent une situation de violence. Le ministère s'assurera que les employés susceptibles de recevoir de telles confidences dans le cadre de leurs contacts professionnels avec des personnes handicapées sont prêts à leur fournir des renseignements de base et à les orienter vers les services de soutien offerts, décrits dans les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence. S'il y a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du personnel inflige des mauvais traitements à un client, le directeur ou l'administrateur approprié doit être averti immédiatement et des mesures seront prises.

Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi a aussi une responsabilité envers ses propres employés. Des renseignements sur les adultes handicapés qui font face à de la violence seront fournis au personnel afin de les sensibiliser au fait que chaque personne a la responsabilité de s'assurer que ces personnes reçoivent de l'information pertinente sur les ressources auxquelles elles peuvent faire appel. Les employés du ministère qui sont des adultes handicapés et qui divulguent une situation de violence sont informés des ressources à leur disposition en vertu du programme d'aide aux employés et aux familles (PAEF).

Le ministère prendra les mesures suivantes :

- afficher sur ses sites intranet et Internet des liens vers les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence et la présente information au sujet de la violence, ainsi que la procédure à suivre dans un cas où une personne handicapée divulgue une situation de violence;
- s'efforcer d'assurer un milieu de travail sûr et des points de prestation de services;
- afficher ou distribuer tout renseignement fourni au ministère sur les services ou l'aide aux adultes victimes.

Les adresses du site Web du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi sont les suivantes :

Français : <http://www.gnb.ca/0105/index-f.asp>

Anglais : <http://www.gnb.ca/0105/index-e.asp>

9.2 Division du développement de l'emploi

La composante d'Emploi de la Division du développement de l'emploi assure la prestation de programmes et de services visant à aider les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises sans emploi à acquérir les compétences et l'expérience de travail nécessaires pour trouver un emploi à temps plein. La division est aussi chargée d'aider les employeurs du Nouveau-Brunswick à trouver les bonnes personnes pour remplir leurs postes et d'aider les personnes et les organisations à trouver des solutions aux changements constants que les nouvelles conditions économiques entraînent dans le milieu de travail. Elle s'occupe aussi de diffuser au grand public des renseignements sur les possibilités d'emploi au Nouveau-Brunswick.

9.2.1 Rôles et responsabilités

Le personnel de la Division du développement de l'emploi peut, au cours de son travail auprès des clients qui font appel aux programmes d'emploi, rencontrer un adulte victime qui divulgue une situation de violence. Dans de telles circonstances, **bien que le rôle du personnel se limite strictement à orienter la personne vers les ressources offertes** dans sa région, ce rôle est important. Il doit notamment cerner les défis particuliers auxquels la personne fait face. En conséquence, le personnel de chaque bureau régional doit être en mesure :

- de déterminer comment il peut aider la personne dans le cadre du programme d'emploi qui répond à ses besoins particuliers en matière de travail;
- d'orienter la personne vers des services de soutien, comme il est décrit dans les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence, en fonction des besoins que la personne exprime;
- de lui remettre de l'information sur les services offerts aux personnes qui subissent de la violence.

La Division du développement de l'emploi est bien consciente de la nécessité de favoriser la collaboration parmi les ministères et les organismes qui s'occupent de fournir un soutien aux adultes handicapés qui subissent de la violence. C'est en améliorant le potentiel de ces personnes de trouver et de conserver un emploi que les employés pourront les aider à devenir autonomes et à finalement quitter la situation de violence dans laquelle elles se trouvent.

Pour être en mesure de répondre aux besoins des personnes handicapées dans les limites de leurs responsabilités et de les orienter vers les ressources appropriées lorsqu'il y a lieu, le personnel de la Division du développement de l'emploi doit comprendre le problème de la violence faite à ces personnes.

Dans chaque bureau régional de l'emploi, les directeurs s'assurent que le personnel connaît les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence et la procédure à suivre pour les orienter vers les services communautaires locaux.

Les conseillers en emploi fournissent à l'adulte victime tout renseignement fourni au ministère au sujet des ressources offertes dans leur localité.

9.2.2 Liberté de choix et confidentialité

Les conseillers à l'emploi et le personnel doivent toujours porter une attention particulière à la liberté de choix de la personne. L'aide fournie à l'adulte victime ne devrait jamais aller au-delà des besoins qu'elle exprime. Par ailleurs, il est important de toujours garder strictement confidentielle l'information fournie par la personne.

9.2.3 Programmes et services d'emploi

Les bureaux d'emploi régionaux sont chargés de la prestation locale des programmes et services. Une description détaillée des programmes d'emploi offerts aux personnes qui cherchent un emploi et aux employeurs est affichée sur le site Web de Formation et Développement de l'emploi :

Français : <http://www.gnb.ca/0311/004f.htm>

Anglais : <http://www.gnb.ca/0311/004e.htm>

Voici un aperçu du genre de services que les employés du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi peuvent fournir. Il est à noter que le ministère des Services familiaux et communautaires offre d'autres services de counseling d'emploi aux bénéficiaires de l'aide sociale.

Choix et planification de carrière

Les conseillers en emploi peuvent aider les personnes qui veulent travailler, mais qui ne savent pas à quel genre d'emploi. Les conseillers peuvent aider la personne :

- à faire l'inventaire de ses compétences et aptitudes;
- à cerner ses préférences en matière de travail;
- à déterminer les secteurs d'emploi qui offrent de bons débouchés;
- à définir ses objectifs de carrière; et
- à établir un plan de retour au travail et à le mettre en œuvre.

Préparation à l'emploi

Lorsqu'une personne considère qu'elle n'a pas la formation ou l'expérience voulue pour obtenir l'emploi qu'elle désire, les conseillers en emploi peuvent, en collaboration avec les partenaires du ministère, aider la personne à se préparer pour le marché du travail par les moyens suivants :

- Rattrapage scolaire : le ministère peut aider la personne à obtenir la formation dont elle a besoin pour obtenir un emploi ou suivre une formation professionnelle.
- Formation : le ministère peut aider la personne à acquérir les compétences requises selon ses objectifs de carrière.
- Expérience de travail : le ministère peut aider la personne à explorer des choix de carrière, à établir des contacts, à perfectionner ses compétences ou à acquérir de l'expérience de travail.

Les conseillers en emploi peuvent également fournir de l'information sur les prêts étudiants, les établissements d'enseignement et l'aide au démarrage de nouvelles entreprises.

Recherche d'emploi

Lorsqu'une personne est apte à travailler mais ne sait pas comment s'y prendre, les conseillers en emploi peuvent lui montrer comment chercher un emploi. Les bureaux du ministère offrent de nombreux outils pour aider les clients dans leur recherche d'emploi, notamment :

- répertoires d'emploi;
- accès à des sites Internet de recherche d'emploi;
- ouvrages et logiciels pour la recherche d'emploi;
- aide pour la préparation d'un curriculum vitae et d'une entrevue;
- ordinateurs, imprimantes, télécopieurs et photocopieurs; et
- renseignements sur le marché du travail dans la région et ailleurs.

En outre, les conseillers en emploi peuvent fournir des renseignements sur les organismes locaux offrant des services de recherche d'emploi.

Personnes handicapées

Les personnes handicapées constituent un groupe très susceptible de subir de la violence. Pour une personne handicapée, il peut être assez difficile de se trouver un emploi.

Services d'emploi pour personnes handicapées

Les Services d'emploi pour personnes handicapées font des interventions en matière de formation et d'emploi auprès de personnes handicapées qui veulent entrer sur le marché du travail. Les personnes qui ont besoin d'aide pour faire cette transition peuvent rencontrer un conseiller à l'emploi dans l'un des nombreux bureaux régionaux, situés à différents endroits de la province, en vue de dresser un plan d'action.

Multiculturalisme

Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi coordonne dans l'ensemble du gouvernement les activités visant à promouvoir l'harmonie et à maximiser les avantages socioéconomiques de la diversité culturelle, conformément à la politique provinciale sur le

multiculturalisme. Le ministère administre le programme de subventions pour le multiculturalisme destinées aux organisations communautaires qui offrent des programmes et services multiculturels aux nouveaux arrivants de la province.

Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi est conscient du fait que, pour certains immigrants adultes handicapés qui vivent de la violence, il peut être difficile d'obtenir des renseignements sur les services offerts au Nouveau-Brunswick, surtout en raison des barrières culturelles et linguistiques. En conséquence, le ministère, fort de ses relations avec le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick et différents groupes multiculturels de la province, fera des recommandations visant à sensibiliser la population immigrante, notamment :

- En recommandant que des renseignements sur la violence à l'égard des adultes handicapés soient inclus dans le programme d'établissement et d'adaptation des immigrants. Les immigrants qui viennent au Nouveau-Brunswick seront donc sensibilisés au fait que le gouvernement collabore avec les organismes, les collectivités et les groupes d'intervenants pour éliminer la violence.
- En recommandant que le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick diffuse à toutes leurs associations dans la province les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence, et tout autre document qu'il détient sur les personnes qui vivent de la violence et sur les services qui leur sont offerts. Le ministère collaborera avec les associations multiculturelles de façon à ce que leurs membres soient informés des mesures prises au Nouveau-Brunswick pour réduire la violence.
- En s'assurant que le dépliant *Bienvenue au Nouveau-Brunswick - Faites comme chez-vous* soit mis à jour en y ajoutant les renseignements les plus récents sur les services offerts aux adultes handicapés qui vivent de la violence.

9.3 Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB)

Les établissements d'enseignement postsecondaire jouent un rôle très important en soutenant les étudiants durant leur formation. Le système aide les jeunes adultes, ainsi que les apprenants de tous les âges, à atteindre leur plein potentiel; ce qui les équipe pour mieux éviter les relations marquées par la violence et à participer à part entière et librement, selon des règles du jeu équitables, à l'avancement de la société du Nouveau-Brunswick

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB) est un réseau bilingue et provincial constitué de 11 établissements de formation et d'enseignement; de nombreux adultes handicapés sont inscrits à ses programmes.

Le CCNB s'est engagé dans un partenariat avec l'Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire; le projet s'appelle « Connexions CCNB ». Ce projet vise à promouvoir et à offrir une formation professionnelle aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Il y a actuellement 20 étudiants inscrits au programme, qui suivent des cours dans cinq campus différents. Le projet prendra fin en juin 2005. Le CCNB offrira peut-être alors des services aux étudiants handicapés dans ses 11 campus. Le CCNB compte actuellement 250 étudiants ayant un handicap prouvé. Bien que le collège ait considérablement amélioré ses locaux pour accommoder les étudiants ayant un handicap physique, on ne peut en dire autant sur le plan des études. Le CCNB est en train de mettre en œuvre des services à l'intention des étudiants handicapés. Le campus de Campbellton a un centre de soutien à l'apprentissage qui offre des services aux étudiants handicapés. Ce centre, ainsi que les autres services offerts dans tous les campus, devrait faciliter l'accès des étudiants handicapés aux études postsecondaires.

Le CCNB suit une politique d'inclusion relativement aux étudiants handicapés (la directive 4207). Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick reconnaît que, pour assurer une inclusion réussie des étudiants handicapés, il est fondamental de reconnaître que ces étudiants

sont des personnes qui ont les mêmes droits et les mêmes responsabilités que les autres étudiants.

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick encourage, crée et maintient un milieu à accès facile dans la mesure où ses finances et ses ressources le permettent. Les obstacles à l'accès peuvent être, mais sans s'y limiter, de nature architecturale, psychologique ou systémique.

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick a la responsabilité d'accommoder sur le plan des études les étudiants handicapés qui le demandent. Dans ces circonstances, des facteurs tels que le maintien des normes scolaires, la sécurité publique ou personnelle et les contraintes financières entreront en ligne de compte.

De la même façon, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick a la responsabilité d'offrir des services adaptés qui sont raisonnables et appropriés. Les campus informent le personnel, les demandeurs, les étudiants et la communauté des services dont peuvent se prévaloir les étudiants handicapés.

De plus, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick s'assure que ses employés, et tous les membres des comités en contact avec des étudiants handicapés, connaissent bien la directive et les besoins des personnes handicapées.

Les services aux étudiants peuvent offrir d'orienter un adulte qui divulgue une situation de violence vers un point de contact dans sa région. Comme il est décrit dans les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence, ces personnes peuvent obtenir des services de soutien dans chaque région de la province. Si un étudiant ou une étudiante exprime le besoin de prendre des mesures pour éliminer la violence et reprendre sa vie en main, le personnel du collège l'orientera en conséquence. Des documents d'information leur sont remis avec le nom et le numéro de téléphone de personnes-ressources.

Le réseau du CCNB peut lancer d'autres initiatives visant à contribuer à l'élimination des effets de la violence à l'endroit des personnes handicapées :

- Durant l'initiation, et dans les guides à l'intention de la population étudiante, des renseignements seront fournis sur la violence envers les personnes handicapées et les moyens à prendre pour obtenir de l'aide.
- De la documentation sera fournie au CCNB sur la violence à l'endroit des personnes handicapées afin que l'ensemble des étudiants ait accès à de l'information sur les services de soutien offerts s'ils en ont besoin.
- Un examen annuel du plan de sécurité des collèges sera réalisé de façon à prendre en considération, dans les limites de la capacité du collège, la situation des adultes handicapés qui vivent de la violence.
- Certains campus pourraient vouloir réaliser des projets particuliers selon leurs besoins, tels que forums, discussions sur la violence dans les fréquentations ou conférenciers invités, durant la semaine de prévention de la violence (au Nouveau-Brunswick, novembre est le mois de la prévention de la violence familiale).

Les personnes chargées de la prestation de services de soutien aux personnes handicapées victimes de violence peuvent être des agents de changement dans la vie de ces personnes en faisant la promotion des avantages d'une éducation de niveau collégial. Elles peuvent fournir des renseignements détaillés sur les programmes et les services et sur les modalités d'admission au CCNB. Les coordonnées du CCNB sont les suivantes :

Téléphone : 1 800 376-5353 ou (506) 789-2404

Télécopieur : (506) 789-2430

Site Web : www.ccnb.nb.ca

Adresse postale :

CCNB - Services d'admission

6, rue Arran

Campbellton (Nouveau-Brunswick)

E3N 1K4

9.4 Stratégie d'emploi pour les autochtones

Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi est le ministère principal pour la stratégie provinciale d'emploi pour les autochtones, laquelle prévoit un certain nombre d'initiatives et de programmes visant à aider les autochtones à accéder à des possibilités d'emploi par l'éducation, l'acquisition de compétences et des possibilités de formation.

La stratégie a été élaborée de façon à obtenir des résultats dans les domaines suivants :

- a) une planification de carrière plus intensive et plus efficace pour les autochtones;
- b) un meilleur accès à des possibilités de formation;
- c) une expérience du marché du travail qui a trait aux plans de carrière;
- d) de l'aide pour le placement sur le marché du travail.

En vue d'atteindre ces objectifs, le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi et ses partenaires prennent part, en vertu de la stratégie, à diverses activités qui pourraient offrir du soutien en matière de formation et d'emploi aux adultes autochtones qui vivent de la violence.

9.5 Commission des droits de la personne de la Nouveau-Brunswick

La *Loi sur les droits de la personne* précise que : « la reconnaissance du principe fondamental de l'égalité de tous les êtres humains en dignité et en droits, sans distinction de race, de couleur, de croyance, d'origine nationale, d'ascendance, de lieu d'origine, d'âge, d'incapacité physique, d'incapacité mentale, d'état matrimonial, d'orientation sexuelle, de sexe, de condition sociale ou de convictions ou d'activité politiques, est un principe directeur sanctionné par les lois du Nouveau-Brunswick ». La loi ajoute que le harcèlement, en particulier le harcèlement sexuel, est une forme de discrimination et, par ce fait, illégal.

Qu'il s'agisse de personnes âgées ou de personnes handicapées, les adultes ont le droit d'être protégés et aidés. Ce droit est reconnu dans les lois provinciales, nationales et internationales. Tant la *Déclaration des droits des personnes handicapées des Nations Unies* (1975) que les *Principes des Nations Unies pour les personnes âgées* (1991) reconnaissent que les adultes devraient pouvoir vivre dans la dignité et la sécurité, à l'abri de l'exploitation, de la violence physique et de la violence psychologique. Ces lois déclarent aussi que les adultes, les personnes âgées et les personnes handicapées doivent être protégés contre toute exploitation, toute réglementation ou tout traitement discriminatoires, abusifs ou dégradants.

On peut décrire la discrimination comme une distinction, intentionnelle ou non, mais reposant sur des motifs reliés aux caractéristiques personnelles d'une personne ou d'un groupe, qui a pour effet d'imposer à cette personne ou à ce groupe un fardeau, des obligations ou des inconvénients qui ne sont pas imposés aux autres, ou qui empêchent ou limitent l'accès aux possibilités et aux avantages offerts aux autres membres de la société.

Les adultes qui divulguent une situation de violence à un membre du personnel de la Commission des droits de la personne seront dirigés vers les services appropriés, selon les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence. Ils ont le droit de déposer une plainte auprès de la Commission des droits de la personne s'ils allèguent qu'ils ont fait l'objet de discrimination fondée sur l'un des motifs interdits par la loi. La Commission des droits de la personne est chargée de l'enquête et du règlement de telles plaintes.

Si une plainte fondée ne peut être résolue, elle peut être renvoyée à une commission d'enquête, qui est un tribunal quasi judiciaire ponctuel. Après avoir entendu la preuve, la commission d'enquête peut rejeter la plainte ou ordonner que des mesures de redressement soient prises. Une telle ordonnance peut être, par exemple, un dédommagement de nature financière, une mesure ordonnant que cesse la discrimination ou le harcèlement, une ordonnance prévoyant des

services de counseling pour un contrevenant, ou la prestation d'un logement ou d'un emploi qui avait été refusé. Dans la majorité des cas, les plaintes sont réglées et les conditions du règlement, ainsi que la plainte, demeurent confidentielles. Le recours à la commission est gratuit.

Les dossiers de la commission relatifs aux plaintes sont confidentiels et ne peuvent faire l'objet d'une divulgation en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*. La commission peut divulguer de l'information à l'avocat de la défense et à la Couronne dans des instances criminelles uniquement lorsque la demande écrite respecte les lignes directrices internes de la commission.

On peut communiquer avec la Commission des droits de la personne pour obtenir des conseils ou déposer une plainte. Des services de téléscripneur (ATS) sont offerts. Un service téléphonique est offert 24 heures sur 24, et il est répondu le lendemain pour les appels reçus après 16 h 30. Il est également possible de se présenter au bureau central de la commission à Fredericton ou à ses bureaux régionaux de Saint John, au (506) 658-2414, de Moncton, au (506) 856-2422, ou de Campbellton, au (506) 789-2574.

Pour joindre le bureau central de la commission :

Téléphone : (506) 453-2301

ATS : (506) 453-2911

Télécopieur : (506) 453-2653

Sans frais : 1 888 471-2233

La *Loi sur les droits de la personne* peut être consultée aux adresses suivantes :

Français : <http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>

Anglais : <http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-e.asp>

Site Web de la Commission des droits de la personne :

Français : <http://www.gnb.ca/hrc-cdp/f/>

Anglais : <http://www.gnb.ca/hrc-cdp/e/>

Des renseignements sont fournis aux personnes sur les différentes possibilités qui s'offrent à elles. Il n'est pas nécessaire de donner son nom pour

recevoir des conseils. Il est illégal d'utiliser de représailles contre une personne qui a déposé une plainte. Toutefois, l'incident faisant l'objet de la plainte doit s'être produit au cours de la dernière année, à moins que la Commission ait consenti à une prolongation du délai.

Rôles et responsabilités quant aux protocoles relatifs aux adultes victimes de violence

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick n'est pas un organisme d'orientation de première ligne pour les adultes victimes de violence. Toutefois, la commission peut aider les personnes qui déposent une plainte de discrimination ou de harcèlement.

Si une personne soupçonne qu'un individu fait l'objet de discrimination, telle que définie par la *Loi sur les droits de la personne*, ou de violence, cette personne peut orienter l'individu vers la commission.

Lignes directrices pour aider le personnel à répondre aux incidents de violence à l'égard d'adultes

Le directeur de la Commission des droits de la personne doit :

- veiller à ce que chaque personne qui communique avec la commission reçoive une réponse prompte;
- veiller à ce que chaque personne reçoive un service poli, impartial et de qualité, dans la langue officielle de son choix; et
- veiller à ce que, chaque fois qu'un cas de violence est signalé, de l'information soit fournie à la personne sur la manière d'obtenir des services appropriés.

Les agents des droits de la personne doivent :

- se familiariser avec les protocoles relatifs aux adultes victimes de violence de la province et avec les services offerts aux personnes qui se trouvent dans une telle situation;
- faire enquête, assurer la conciliation et faire la médiation des allégations de discrimination à l'encontre d'une personne qui relèvent de la *Loi sur les droits de la personne*;

- faire rapport au directeur de la Commission des droits de la personne sur toute plainte concernant des allégations de violence; et
- respecter le désir de la personne d'aller de l'avant ou non concernant le signalement de la situation de violence.

La Commission participera avec d'autres organisations gouvernementales et communautaires aux efforts collectifs qui visent à répondre à la violence et à la négligence envers les personnes âgées et les adultes handicapés.

10.0 Annexes

10.1 Annexe A - Signalement de mauvais traitements	72
10.2 Annexe B - Carte de position générale des blessures	73
10.3 Annexe C - Formule de rétroaction	75
10.4 Annexe D - Répertoires des services	76
10.4 Annexe E - Références	76

10.1 Annexe A - Signalement de mauvais traitements**Signalement de mauvais traitements**

Date : _____

Victime présumée : Homme Femme Âge Date de naissance

M/M^{me}/M^{lle} _____

Adresse _____

N° de téléphone N° d'assurance-maladie (s'il est connu)

Situation dans le ménage :

Vit seul Avec son conjoint Avec sa famille

Autre (veuillez préciser) _____

Personne qui fait le signalement :

Nom _____

Adresse _____

N° de téléphone Lien de parenté avec la victime

Date du signalement à l'Unité d'accès et d'évaluation (SFC) :

Nom de la personne-ressource (SFC) :

Date du rapport à la police locale :

Nom de la personne-ressource :

Détails concernant les mauvais traitements ou la négligence présumés : (Utilisez le verso de la formule, si nécessaire)

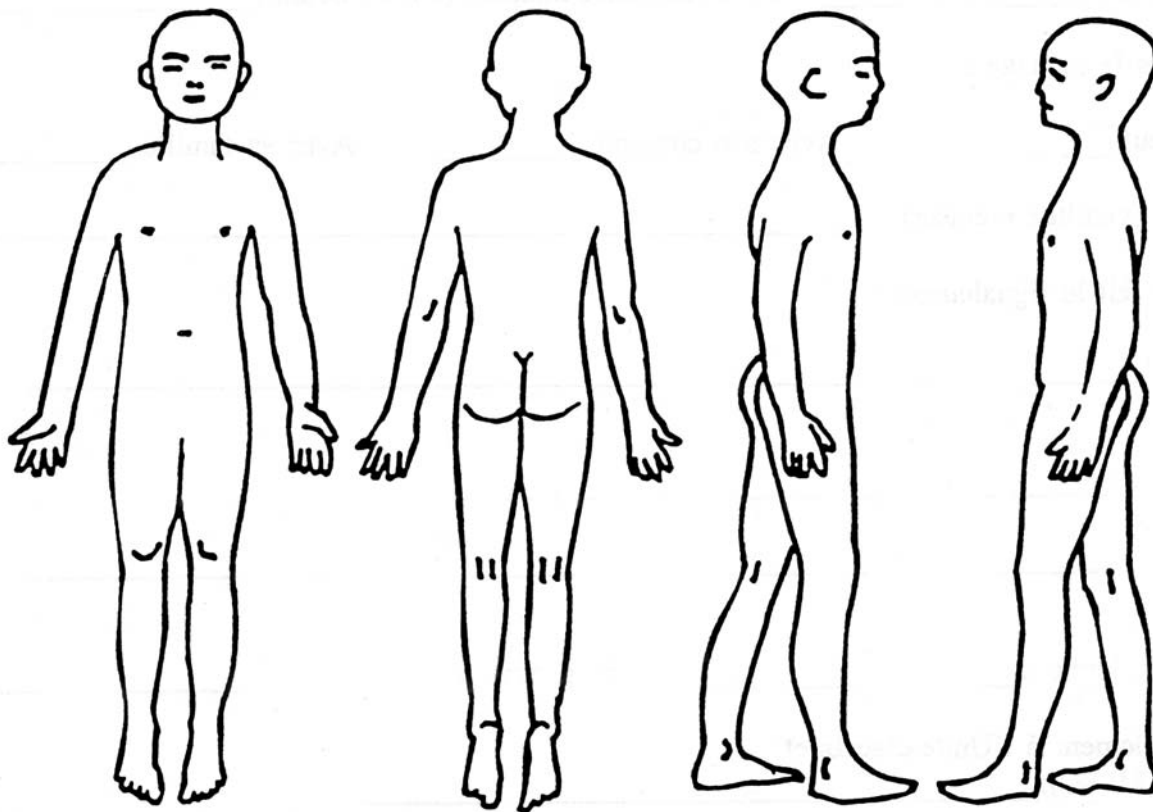
Signature : _____

10.2 Annexe B - Carte de position générale des blessures

Carte de position générale des blessures

Nom : _____ Sexe : _____ Date de naissance : _____

Indiquer l'emplacement, la forme et la couleur de toute marque, y compris les contusions, les marques de coups, les brûlures, les abrasions, les égratignures, les tuméfactions, les lacérations, etc.



Date : _____

Noms et titres des examinateurs

1 _____

2 _____

3 _____

État physique général (doit être rempli par un médecin)

Taille : _____

Poids : _____

État général : _____

Yeux : _____

Oreilles : _____

Peau : _____

Bouche et gorge : _____

Thorax : _____

Abdomen : _____

Extrémités : _____

Neurologique : _____

Classification de Tanner : _____

Organes génitaux et fesses : _____

Prise de photos : oui non

Nom du médecin : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

N° de téléphone : _____

10.3 Annexe C - Formule de rétroaction sur votre référence concernant la protection des adultes**Formule de rétroaction sur votre référence concernant la protection des adultes**

Je vous avise que notre enquête au sujet de votre signalement du _____ est terminée et que nous (avons) (n'avons pas) pu confirmer vos soupçons.

Cette personne (recevra) (ne recevra pas) de services de la protection des adultes.

Nous (communiquerons) (ne communiquerons pas) avec vous au sujet de votre rôle dans l'élaboration et l'instauration du plan d'intervention à l'intention de cette personne. Veuillez communiquer avec (le) (la) sous-signé(e) si vous avez besoin de plus amples renseignements ou si vous avez des questions ou préoccupations au sujet de nos conclusions. Je vous remercie d'avoir signalé la situation de cet adulte/cette famille..

Travailleur(se)(r) de la protection des adultes : _____

Surveillant(e) : _____

Date : _____

10.4 Annexe D - Répertoires des services

Répertoire des services aux victimes de mauvais traitements au Nouveau-Brunswick

<http://www.gnb.ca/0037/report/Directoryfre.pdf>

Guide des services et programmes pour les personnes âgées

<http://www.gnb.ca/0017/Seniors/SeniorsGuide-f.pdf>

Répertoire des services offerts aux personnes ayant des handicaps au Nouveau-Brunswick

<http://www.gnb.ca/0048/french/directory/index.htm>

Répertoire des services et programmes répondant aux besoins des personnes âgées victimes de violence au Canada

<http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/familyviolence/pdfs/2002-olderadultvictims.pdf>

10.5 Annexe E - Références

Advocacy Resource Centre for the Handicapped.(1990).

Responding to the abuse of people with disabilities.

l'Association canadienne pour la santé mentale. (1995). *Dealing with violence towards people with mental health problems: A guide to action.*

Care of Victims of Abuse, Assault and Neglect.

Corporation hospitalière de la Région 1 (sud-est), Moncton (N.-B.), 1992.

Committee for the Prevention of Elder Abuse and Neglect, Social Planning and Research Council of British Columbia, and B.C. Old Age Pensioners Organization. (1989). *Elder abuse and neglect: A guide to intervention.*

Community Child Abuse Council Hamilton Wentworth. (1991). *Handbook for the prevention of family violence.* (pp. 5.4 - 5.7). Hamilton, Ontario: Seldon Printing. Crossmaker, M. (1986).

Consentement éclairé à l'acte médical. Association des hôpitaux du Nouveau-Brunswick, 1990.

Empowerment: a systems approach to preventing assault against people with mental retardation and/or developmental disabilities. Columbus, Ohio: National Assault Prevention Center.

Interdepartmental Working Group on Elder Abuse and Manitoba Abused Adults Directorate. (1993). *Abuse of the elderly: A guide for the development of protocols.*

InterMinistry Committee on Elder Abuse and Continuing Care Division, Ministry of Health and Ministry Responsible for Abused adults. (1992). *Principles, procedures and protocols for elder abuse.*

La politique et la procédure: Évaluation et compte-rendu, contraintes imposées à un patient à son domicile. Hôpital extra-mural du Nouveau-Brunswick, 1993.

La politique et la procédure: Adultes victimes de mauvais traitements et de négligence; Divulgence des cas où des adultes sont victimes de mauvais traitements et de négligence. Hôpital extra-mural du Nouveau-Brunswick, 1990.

Le Consentement - Guide à l'intention des médecins du Canada. L'Association canadienne de protection médicale, 1989.

Lignes directrices à l'intention des services d'urgence en milieu hospitalier : le soin des victimes d'agression sexuelle. Direction des services hospitaliers, ministère de la Santé et des Services communautaires, Nouveau-Brunswick, 1993.

Loi sur la santé mentale et ses règlements d'application. Province du Nouveau-Brunswick, 1994.

Loi sur les régies régionales de la santé et ses règlements d'application. Province du Nouveau-Brunswick, 2002.

Loi sur les services à la famille. Province du Nouveau-Brunswick, 1989.

Mastrocola-Morris, E. (1989). *Mauvais traitements imposés aux femmes: relation entre les voies de fait contre les épouses et les mauvais traitements infligés aux personnes âgées.* Centre national d'information sur la violence familiale: ministère des Approvisionnement et Services Canada. (Numéro de catalogue H72-21/9-13-1989F).

Model Elder Abuse & Neglect Protocol For Saskatchewan Hospitals. Interhospital Domestic Violence Committee, Saskatchewan, septembre 1990.

Normes à l'intention des établissements de soins de courte durée. Une approche centrée sur le client, 1995 (seconde ébauche). Conseil canadien d'agrément des services de santé, 1994.

Normes régissant les services d'ambulance. Province du Nouveau-Brunswick, 1992.

Office for the Prevention of Family Violence (Alberta). (1991). *Elder Abuse and Neglect.*

P.E.I. Association of Social Workers. (1991). *Learning today for a better tomorrow: A handbook about elder abuse.* P.E.I.: Tea Hill Press.

Podnieks, E. (1989). *La violence à l'égard des personnes âgées: Il faut faire quelque chose.* Ministère des Approvisionnements et Services Canada. Numéro de catalogue H72-21/9-7-1989F.

Podnieks, E., Pillemer, K., & Nicholson, J.P. (1990). *National survey on abuse of the elderly in Canada.* Toronto: Ryerson Polytechnical Institute.

Roehrer Institute. (1992) *No more victims: A guide for police.* (pp. 33-34).

Services dispensés aux personnes âgées atteintes de troubles mentaux dans les établissements de soins prolongés. Guide. Santé et Bien-être social Canada, 1990.

Soins de santé liés aux mauvais traitements et à la négligence, aux voies de fait et à la violence familiale. Guide de la Santé et Bien-être social Canada, 1989.

Tomita, S. (1990). Addressing treatment issues of elder mistreatment: A historical perspective. In R. Roesch, D. G. Dutton, & V. F. Sacco (Eds.), *Family Violence: Perspectives on treatment, research and policy.* (pp. 103-112). Burnaby: British Columbia Institute on Family Violence.