



SERVICE DE POLICE D'OTTAWA
OTTAWA POLICE SERVICE

La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe
Working together for a safer community

Main-forte en cas de besoin

Section d'aide aux victimes
en situation d'urgence

ottawapolice.ca

Nous vous aidons à vous aider

La Section d'aide aux victimes en situation d'urgence (SAVSU) du Service de police d'Ottawa a comme vocation d'aider les victimes de crimes et les personnes qui ont vécu des situations tragiques. Nos conseillers donnent des conseils d'intervention en situation d'urgence en plus d'évaluer les besoins des victimes et de les aiguiller vers les ressources communautaires appropriées. Nos partenaires, notamment les Services d'assistance aux victimes d'Ottawa-Carleton (SAVOC), la Croix-Rouge, l'Armée du Salut et la Ville d'Ottawa, nous aident à aider les personnes dans le besoin.

Nos clients

Personne ne s'attend à être victime d'un crime. La loi ontarienne définit la victime comme « la personne qui, par suite d'un acte criminel commis par autrui, subit des maux d'ordre affectif ou physique ».

Le Service de police d'Ottawa est conscient que, si vous avez subi des blessures, reçu des menaces, survécu à une tragédie, perdu un être cher ou été témoin d'un événement traumatisant, **vous êtes peut-être une victime, et nous pourrions être en mesure de vous aider.**

Surmonter un traumatisme

Des événements tels que les agressions sexuelles, les abus, la mort d'un être cher, les catastrophes naturelles, etc. peuvent occasionner des traumatismes. Ces situations entraînent parfois l'apparition de sentiments et d'émotions désagréables, tant pendant qu'après les événements.

La réaction à une situation stressante varie d'une personne à l'autre. Tous ne réagissent pas de la même manière, ni avec la même intensité, ni pendant la même durée. Cependant, il est important de souligner que, quelle que soit la réaction, il s'agit souvent **d'une réaction humaine normale à une situation stressante.**

À quoi s'attendre

Les séquelles d'un événement traumatisant peuvent durer des jours, des semaines, des mois, voire des années. Il est pénible de traverser un événement traumatisant, mais il existe de l'aide professionnelle pour vous aider. Les réactions au stress s'estompent souvent plus rapidement grâce à la compréhension et au soutien d'êtres chers.

Voici une liste de réactions normales aux événements traumatisants, qui est loin d'être exhaustive :

- Changements affectifs, tels que la dépression, l'anxiété, la peur ou la panique, l'accroissement de la colère ou de l'hostilité, la honte, les sentiments de vulnérabilité, etc.
- Changement de la façon de penser, par exemple, le fait de devenir plus désordonné, l'incapacité de se concentrer, un changement d'attitude ou de personnalité, le syndrome du « si seulement j'avais... », etc.
- Changements de comportement, notamment l'abus d'alcool ou de drogue, les troubles alimentaires, les conflits familiaux, le repli sur soi-même, etc.
- Changements physiques, tels que l'agitation et la nervosité, les maux de tête, les troubles du sommeil, les cauchemars, l'apathie, etc.

Comment réagir

Il ne faut pas oublier qu'un événement traumatisant sort du cours ordinaire des choses. Vous aurez peut-être besoin d'adopter de nouvelles stratégies pour réagir à une situation inhabituelle. Voici quelques mesures utiles à prendre :

- Parlez à une personne de confiance
- Autorisez-vous à demander de l'aide professionnelle
- Passez du temps avec des parents et amis qui vous appuient
- Évitez de consommer de l'alcool ou des drogues
- Assumez votre réaction à la situation et autorisez-vous à vivre des moments difficiles après coup
- Essayez de rester positif et évitez les pensées autodestructrices (p. ex., « je ne suis pas capable... », « rien n'a d'importance... », etc.) et recourez à l'interruption de la pensée (c.-à-d. lorsque vous vous prenez à avoir des pensées négatives, ordonnez-vous d'arrêter)
- À la suite d'un incident grave, évitez de prendre des décisions qui changeront votre vie
- Donnez-vous le temps de guérir
- Écrivez vos expériences, vos pensées et vos sentiments dans un journal ou ailleurs – cette activité pourrait se révéler particulièrement utile pour occuper vos nuits blanches
- Poursuivez votre routine habituelle
- Mangez bien et faites de l'exercice


Un mot sur les enfants

Les enfants qui ont vécu un incident traumatisant ont besoin d'attention et de contacts physiques étroits avec leurs parents ou leurs gardiens. Voici quelques actes à poser :

- Rassurez-les en leur disant qu'ils sont en sécurité
- Autorisez-vous à demander de l'aide professionnelle
- Prenez le temps d'écouter l'enfant et de lui parler
- Parlez de vos propres réactions avec l'enfant, en adaptant votre langage à l'âge de l'enfant
- Orientez la conversation de manière à encourager l'enfant à partager lui aussi ses préoccupations et ses réactions
- Laissez l'enfant guérir à son propre rythme
- Dans la mesure du possible, essayez de poursuivre la routine habituelle
- Encouragez l'enfant à jouer et à dessiner – c'est une bonne façon de calmer le stress et l'anxiété
- Utilisez des techniques de relaxation avec l'enfant

Le bon appel au bon endroit

Chaque appel est important, mais ce n'est pas toujours pour déclarer un incident menaçant la vie ou une urgence policière. Nous sommes là pour aider dans toutes les situations. Vous avez un rôle à jouer : faites « le bon appel au bon endroit ».

9-1-1 

Urgence menaçant la vie ou acte criminel en cours

230-6211
Autres urgences

236-1222
ATS  **232-1123**

Centres de police communautaires et toutes les autres demandes

Consultez les « pages rouges » de l'annuaire téléphonique d'Ottawa ou visitez le site Web du Service de police à ottawapolice.ca pour obtenir une liste complète des services et de l'information sur les personnes-ressources du Service de police d'Ottawa.

Liste des ressources communautaires

Les ressources communautaires énumérées ci-dessous peuvent vous venir en aide en situation d'urgence ou vous aiguiller vers l'organisme qui répondra le mieux à vos besoins ponctuels ou à long terme. Consultez aussi la section « Services sociaux et humanitaires – organismes » des pages jaunes de l'annuaire téléphonique.

Si vous êtes **une victime et que vous avez besoin d'assistance ou de renseignements**, communiquez avec la Section de la Violence conjugale du Service de police d'Ottawa (**il ne s'agit pas d'un service accessible 24 heures sur 24**) au **236-1222, poste 5822 (ATS 760-8009)**. Il se pourrait qu'on vous invite à laisser un message. Quelqu'un vous rappellera dans les plus brefs délais.

Numéros d'urgence (service 24 heures dans la plupart des cas)

Victimes de violence conjugale

Section de la violence conjugale
du Service de police d'Ottawa 236-1222, poste 5407

Ligne secours pour femmes
victimes de violence 1 866-863-0511, ATS 1-866-863-7868

Services pour femmes victimes de violence 745-3665

Le Projet pour hommes 230-6179

Victimes d'agression sexuelle

Centre d'aide aux victimes de viol d'Ottawa ... 562-2333, ATS 562-3860

Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle ... 234-2266, ATS 725-1657

S.O.S. Femmes 1-800-387-8603

Tel-Aide Outaouais 741-6433

Refuges pour femmes victimes de violence

Maison Intervalle 234-5181, ATS 234-5393

La Présence 241-8297

Maison d'amitié 747-0020, ATS 747-9116

Foyer Nelson 225-3129, ATS 225-4653

Oshki Kizis Lodge 789-1141

Refuges d'urgence

YMCA-YWCA d'Ottawa 788-5063

Le Refuge familial Carling 820-9909

Centre d'hébergement pour jeunes hommes 241-1573

Centre d'hébergement pour jeunes femmes 789-8220

Centre d'hébergement d'urgence pour femmes 237-4669

La Maison Chrysalis (Kanata) 591-5901

Le Refuge de l'avenue Forward 722-9495

Services offerts lorsque des enfants sont en cause

Section des agressions sexuelles et de la violence faite
aux enfants (ASVE) du Service de police d'Ottawa 236-1222, poste 5944

Société d'aide à l'enfance 747-7800

Jeunesse, J'écoute 1-800-668-6868

Assistance Parents 1-888-603-9100

Bureau des services à la jeunesse 729-1000

Mort d'un être cher

Les familles endeuillées de l'Ontario – région d'Ottawa 567-4278

Compassionate Friends (à la mort d'un enfant) 692-4521

Survivors of Suicide 224-8688

Services ou conseils en santé mentale

Ligne d'urgence en santé mentale 722-6914

Crimes haineux

Section des crimes haineux du
Service de police d'Ottawa 236-1222, poste 2466

Services pour femmes immigrantes d'Ottawa 729-3145

Services du triangle rose (pour la
communauté gaie, lesbienne, bisexuelle et transgenre) 563-4818

Le Projet pour hommes 230-6179

Services d'interprétation

Les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa (729-3145) offrent des services d'interprétation gratuits dans plus de 60 langues aux femmes victimes de violence qui ne parlent pas anglais. Ils offrent aussi des services d'interprétation aux fournisseurs de services juridiques, sociaux, communautaires et de santé et à d'autres professionnels.

Organisation Communautaire des Services
aux Immigrants d'Ottawa (OCISO) 725-0202

Languages of Life 232-9770

La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe

