



STRATÉGIE D'AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES PAR LES SERVICES DE POLICE (ELERV), 2E ÉDITION

Mesurer l'avancement des nouvelles initiatives est fondamental pour leur mise en œuvre. Le fait de s'assurer que l'unité collecte des données stratégiques et fait un suivi des mesures des performances internes et externes permet d'élaborer une feuille de route pour la mise en œuvre, d'identifier les lacunes et de fournir des opportunités d'amélioration pour mieux répondre aux besoins des personnes qui bénéficient de ces services.

SUIVI DES PERFORMANCES INTERNES

L'évaluation des facteurs internes à l'unité peut avoir un impact sur la prise en charge des victimes. Ceux-ci peuvent inclure la perception du personnel, la formation et le développement des compétences.

SUIVI DES PERFORMANCES EXTERNES

L'évaluation des facteurs externes peut avoir un impact sur la prise en charge des victimes. Il peut s'agir de la perception que se font les victimes et la collectivité sur la prise en charge des services de police, des taux de signalement des crimes et de la qualité des relations existant entre les services de police et les organismes de la société civile.

PARTENARIAT AVEC DES CHERCHEURS

Intégrer des partenaires de recherche permet à une unité d'étendre sa capacité à collecter et à analyser les données. Les avantages sont l'expertise des chercheurs et une objectivité accrue dans la collecte et l'analyse des données. Les partenaires de recherche peuvent

- ▶ Aider à documenter les politiques et les pratiques en cours.
- ▶ Identifier et collecter les données existantes.
- ▶ Identifier des méthodes appropriées pour la collecte de données supplémentaires.
- ▶ Aider à documenter le processus de mise en œuvre de la stratégie ELERV.
- ▶ Explorer des questions de culture au sein de l'unité ou de la collectivité qui peuvent être difficiles à évaluer en interne.
- ▶ Donner la possibilité aux différents acteurs internes et externes d'exprimer leur point de vue de manière anonyme.
- ▶ Développer des outils de suivi et d'analyse des données à court et à long terme.

COMMENT TROUVER DES PARTENAIRES DE RECHERCHE

Des partenariats de recherche peuvent être développés avec des établissements d'enseignement supérieur, des universités ou des organismes de recherche locaux. Des membres du corps enseignant possédant les compétences nécessaires dans les disciplines comme la justice pénale, la sociologie, les sciences politiques, les métiers sociaux et la psychologie, peuvent contribuer à la collecte de données et à la recherche.

Pour des informations complètes sur la stratégie ELERV, incluant des outils, des modèles et des ressources supplémentaires, veuillez consulter le site www.responsetovictims.org.

MÉTHODES DE COLLECTE DE DONNÉES

Les informations saisies et les documents existants

– Les informations saisies au sein de l'unité peuvent lui fournir une base, un état actuel de la prise en charge des victimes et des informations concernant la collectivité.

Les sondages – Les sondages peuvent être des outils précieux et rentables utilisés pour recueillir des informations auprès d'une variété d'intervenants. L'anonymat peut encourager l'ouverture et l'honnêteté des participants.

▶ **Les sondages internes auprès du personnel des unités** – Comprendre la culture d'une unité est un facteur important puisque c'est le personnel de l'unité qui mettra en œuvre les changements qui appuient l'initiative.

▶ **Les sondages auprès des victimes** – Les retours des victimes peuvent aider les unités à comprendre ce dont les victimes ont besoin et ce qu'elles attendent du système de justice pénale, à évaluer si leur propre prise en charge des victimes est efficace et à identifier de possibles améliorations.

▶ **Les sondages auprès des membres de la collectivité** – Toutes les victimes ne signalent pas leur maltraitance aux forces de l'ordre. Il peut être utile d'identifier les obstacles qui les empêchent de le faire. Les membres de la collectivité peuvent fournir des informations et des solutions utiles.

▶ **Les sondages auprès des partenaires de société civile** – Les partenaires de la société civile qui travaillent avec les victimes pourraient partager les informations fournies par les victimes sur ce qu'est une bonne prise en charge de la part de l'unité.

L'analyse AFOM (ou SWOT) – Méthode de collecte d'informations auprès des parties prenantes en identifiant les atouts, les faiblesses, les opportunités et les menaces.