



1. *Paume ouverte*



2. *Pouce replié*



3. *Pouce caché*

# GUIDE D'ACTION POUR RÉPONDRE À UN APPEL À L'AIDE

**Soyez ces ami-e-s, ces proches  
et ces collègues dont on a toutes  
et tous besoin dans la vie.**



CANADIAN  
WOMEN'S  
FOUNDATION

FONDATION  
CANADIENNE  
DES FEMMES

# Ce guide vous offre quelques renseignements de base pour apprendre à soutenir une personne vivant de la violence fondée sur le genre.

**CLIQUEZ CI-DESSOUS POUR ALLER À LA PAGE CORRESPONDANTE.**

**Qu'est-ce que l'appel à l'aide?** *Page 3*

**Que faire si je vois une personne faire l'appel à l'aide?** *Page 4*

**Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?** *Page 5*

**Comment soutenir une personne qui vit de la violence?** *Page 8*

**Si une personne vous confie qu'elle vit de la violence,  
voici comment lui apporter du soutien** *Page 9*

**Qu'est-ce que la violence fondée sur le genre?** *Page 11*

**Services importants à connaître** *Page 13*

**Questions fréquemment posées** *Page 15*

**Allez plus loin : répondez à l'appel** *Page 16*



# Qu'est-ce que l'appel à l'aide?



1. *Paume ouverte*



2. *Pouce replié*



3. *Pouce caché*

L'appel à l'aide est un simple geste de la main qu'une personne peut faire en silence pour signaler qu'elle a besoin d'aide et qu'elle souhaite être contactée de façon sécuritaire. Il peut être utile lors d'un appel vidéo. C'est un outil qui peut aider certaines personnes, dans certains cas. Chaque situation est unique.

- ▶ **Cette vidéo montre un exemple de comment l'appel peut être utilisé.**



# Que faire si je vois une personne faire l'appel à l'aide?

Entrez en contact avec elle de façon sécuritaire et demandez-lui ce dont elle a besoin. Elle veut peut-être que vous l'écoutez et que vous soyez là pour elle. Elle veut peut-être que vous l'aidiez à trouver certains services. Elle veut peut-être que vous appeliez quelqu'un qui pourra lui venir en aide. Laissez-la prendre l'initiative.

**L'appel à l'aide veut dire « Contacte-moi de façon sécuritaire ».** La personne pourrait vouloir que vous appeliez les autorités, mais ne tenez pas pour acquis que c'est ce qu'elle souhaite ou ce dont elle a besoin dans l'immédiat. **Contactez-la et laissez-la s'exprimer.**

**Si vous voyez quelqu'un faire l'appel à l'aide en public ou derrière une fenêtre ou une porte, il est approprié de composer le 911 ou de contacter les services d'urgence.**



# Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?

1

Appelez-la directement et commencez par lui demander si elle est seule.

*Par exemple :*

*« C'est un bon moment pour parler? »*

*« Il y a quelqu'un d'autre avec toi? »*

*« Devrais-je rappeler plus tard? »*

Ayez une réponse de prête si vous pensez qu'elle ne peut pas vous parler librement pour l'instant. Par exemple :  
*« Quelqu'un essaie de me joindre. Je te rappelle. »*



# Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?

2

Posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou par « non ».

*Par exemple :*

*« Voudrais-tu que j'appelle un refuge ou que je demande un service pour toi? »*

*« Veux-tu que je cherche des services qui pourraient t'être utiles et que je te rappelle? »*

*« Veux-tu que j'appelle le 911? »*



# Comment entrer en contact avec elle de façon sécuritaire?

3

Envoyez-lui un texto, un message WhatsApp ou un courriel et posez-lui des questions générales.

*Par exemple :*

« *Comment vas-tu? »* »

« *Fais-moi signe quand tu peux, j'ai hâte d'avoir de tes nouvelles. »* »

Les personnes en situation de violence à la maison ou dans une relation sont parfois suivies de près. Les personnes qui les maltraitent surveillent peut-être où elles vont, qui elles appellent ou textent, ce qu'elles font sur les médias sociaux, etc. Ces options peuvent vous aider à découvrir ce qui ne va pas de façon plus sécuritaire.



[\*Apprenez-en davantage sur l'appel à l'aide\*](#)



# Comment soutenir une personne qui vit de la violence?

Vous connaissez fort probablement quelqu'un en situation de violence. La violence fondée sur le genre peut être vécue différemment selon les individus, et il se peut que vous trouviez que la personne n'a pas l'air de vivre de la violence. Même si elle n'utilise pas l'appel à l'aide pour vous le communiquer, la personne pourrait avoir besoin de savoir que vous l'aidez à se sentir aimée, soutenue et à l'abri du jugement si elle choisit de se confier à vous.



## **Rappelez-vous que la violence n'est pas rare.**

De nombreuses personnes la subissent, et de nombreuses l'infligent. Mais la violence n'est pas inévitable. Des gens la commettent contre d'autres, et ils peuvent arrêter. Nous avons tous et toutes un rôle à jouer pour y mettre fin.



## **Démontrez de la proactivité.**

Trouvez des façons d'exprimer votre compassion envers les personnes qui vivent de la violence. Faites-leur savoir que si elles traversent un moment difficile, quel qu'il soit, vous serez là pour les épauler.



## **Découvrez les ressources et les services utiles.**

Vous pouvez commencer par les services communautaires de la page 13-14.





# Si une personne vous confie qu'elle vit de la violence, voici comment lui apporter du soutien :

- **Concentrez-vous sur la personne qui souffre.**

Votre rôle est de la soutenir. Assurez-vous de ne pas faire passer votre colère, votre choc, votre tristesse ou votre peur en premier dans la conversation.

- **Tout le monde vit la violence différemment.**

La personne pourrait faire les choses autrement que vous. C'est correct. Soyez là pour la soutenir pendant qu'elle explore ce qui lui convient.

- **Tendez l'oreille et laissez-la mener la conversation.**

Plutôt que de lui dire ce que vous feriez à sa place ou ce qu'elle devrait faire, demandez-lui comment l'aider le mieux possible.

- **Ne soyez pas dans le jugement.**

Au lieu de lui demander « *Qu'est-ce que tu as fait?* », « *Comment l'as-tu mis en colère* », « *Pourquoi tu ne t'en vas pas?* » ou « *Tu as choisi d'être dans cette relation* », dites :

« **Ce n'est pas de ta faute.** »

« **Je suis là pour toi.** »

« **Comment vas-tu en ce moment?** »

- **Faites preuve de patience et d'ouverture.**

Les relations violentes sont compliquées, effrayantes, mélangeantes et traumatisantes. Arriver à des conclusions prend du temps. Vous pourriez devoir discuter avec elle à plus d'une reprise. Ne forcez pas les choses. Il n'y a pas une seule bonne réponse, ni de solution miracle, et tout le monde réagit à ces situations différemment.



**Les gens ne parlent pas souvent de violence fondée sur le genre et ne savent pas nécessairement comment y répondre.**

**Ils peuvent « jeter le blâme sur la victime » et la personne peut ainsi se sentir jugée. Nous pouvons tous et toutes apprendre à réagir par des manières plus utiles.**

**Tout le monde a un rôle à jouer pour éliminer la violence où qu'elle soit.**

**Nous pouvons nous exercer à faire preuve de compassion, de patience et de bienveillance.**



# Qu'est-ce que la violence fondée sur le genre?

Il s'agit du type de violence que les femmes, les filles et les personnes bispirituelles, trans et non binaires sont les plus à risque de vivre. Elle peut prendre des formes physiques ou psychologiques, comme insulter, frapper, pousser, barrer le chemin, harceler, violer, agresser sexuellement, contrôler et manipuler. Bon nombre de ces actes sont illégaux.

La violence fondée sur le genre peut survenir entre des partenaires amoureux. Elle peut se produire au sein d'une famille, au travail et entre des ami-e-s, des connaissances et des inconnu-e-s. Elle arrive souvent dans des lieux privés entre des personnes qui se connaissent.

N'importe qui peut en vivre, quel que soit son milieu, son identité ou sa situation. Mais les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre sont à haut risque de la subir. Certaines le sont encore davantage, en raison de la discrimination et des barrières supplémentaires qu'elles rencontrent. Cela comprend les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes racisées, les personnes trans et non binaires et les femmes itinérantes ou mal logées. Il arrive que les personnes qui vivent de la violence n'ont pas accès aux services dont elles auraient besoin (p. ex. en milieu rural ou éloigné).

Tout le monde mérite de se sentir en sécurité. Tout le monde mérite de se sentir aimé et soutenu. La violence n'est jamais acceptable.



**Apprenez-en davantage sur la violence fondée sur le genre.**



**Il n'est pas toujours possible ou sécuritaire de quitter une relation violente.**

**Si une personne subit de la violence et veut partir, il se peut qu'elle ne puisse pas le faire ou qu'elle doive attendre longtemps avant de passer à l'action. Quitter n'est pas systématiquement la meilleure solution pour tout le monde.**

**Si une personne reste dans une situation violente, vous pouvez quand même la soutenir.**



# Services importants à connaître

Si vous ou quelqu'un d'autre êtes en danger immédiat, faites le 911 ou composez le numéro local des services d'urgence. De nombreux services sont disponibles en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine) et peuvent être fournis dans de nombreuses langues.

---

## Partout au Canada :

- 211 : à composer pour trouver tout service dans votre région
- Jeunesse, J'écoute : 1 800 668-6868 | Texto : 686868
- [Hebergementfemmes.ca](http://Hebergementfemmes.ca) : carte interactive qui vous relie à votre maison d'hébergement locale pour de l'aide ou de l'information
- Trans Lifeline : 877 330-6366

---

## Alberta :

- Ligne d'information sur la violence familiale : 780 310-1818

---

## Colombie-Britannique et Yukon :

- VictimLink BC : 1 800 563-0808 | ATS : 604 875-0885 | Texto : 1 800 563-0808

---

## Manitoba :

- Ligne d'assistance en cas de violence familiale : 1 877 977-0007 | ATS : 1 888 987-2829

---

## Nouveau-Brunswick

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick – La Direction de l'égalité des femmes:  
[www.gnb.ca/services-de-soutien](http://www.gnb.ca/services-de-soutien)

---

## Terre-Neuve-et-Labrador :

- Ligne d'assistance en cas de violence familiale : 1 888 709-7090

---

## Nouvelle-Écosse :

- Ligne d'assistance en cas de violence familiale : 1 855 225-0220

---

## Territoires du Nord-Ouest :

- YWCA : 1 866 223-7775
- 867 873-8257 à Yellowknife

---

## Nunavut :

- Baffin Regional Agvvik Society :  
867 979-4500



# Services importants à connaître

---

## Ontario :

- Anishnaabe Kwewag Gamig Northern Ontario First Nations crisis line : 1 800 388-5171
- Assaulted Women's Helpline : 1 866-863-0511 | ATS : 1 866 863-7868 | Texto : #SAFE (#7233) sur votre téléphone mobile Bell, Rogers, Fido ou Telus
- Fem'aide (ligne francophone) : 1 877 336-2433 | ATS : 1 866 860-7082
- Ligne d'assistance aux personnes âgées : 1 866 299-1011

---

## Île-du-Prince-Édouard :

- PEI Family Violence Prevention Services : 1 800 240-9894

---

## Québec :

- SOS violence conjugale : 1 800 363-9010

---

## Saskatchewan :

- 24-Hour Crisis and Abuse Line : 1 800 214-7083
- Abused Women's Crisis Line : 1 888 338-0880
- North East Crisis Line : 1 800 611-6349 ou 1 800 668-6868

---

## Sites internet :

- [Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés](#)
- [Traçons les limites : faire participer les Ontarien-ne-s à un dialogue sur la violence sexuelle](#)
- [Centre du savoir sur la violence fondée sur le sexe](#)
- [Cercle national des Autochtones contre la violence familiale](#)
- [Neighbours, Friends and Families](#)



# Questions fréquemment posées

## Comment l'appel à l'aide est-il apparu?

Il a été lancé par la Fondation canadienne des femmes et ses partenaires en avril 2020 en réponse à la montée du risque de violence fondée sur le genre et de l'utilisation des appels vidéo durant la pandémie de COVID-19. L'appel se veut un outil pour lutter contre la violence pouvant surgir dans les relations intimes et familiales.

## L'appel à l'aide veut-il dire « Appelle immédiatement les autorités »?

Non. Il veut dire « Contacte-moi de façon sécuritaire. » La personne qui l'utilise pourrait effectivement vouloir que vous appeliez les autorités, mais ne tenez pas pour acquis que c'est ce qu'elle souhaite ou ce dont elle a besoin. Laissez-la s'exprimer.

## L'appel représente-t-il quelque chose? Si je vois quelqu'un faire un geste qui s'y apparente et que j'ai des doutes sur ce que ça signifie?

L'appel à l'aide n'a pas été conçu pour vouloir dire quelque chose en langue des signes. Si vous voyez quelqu'un faire un geste qui s'apparente à l'appel à l'aide et que vous avez des doutes sur ce que cela signifie, réfléchissez au contexte dans lequel il a été fait. Entrez en contact avec la personne dans un moment sécuritaire pour lui demander si elle a besoin d'aide.

## Qu'arrive-t-il si un agresseur apprend l'existence de l'appel à l'aide?

Il est possible qu'un agresseur apprenne l'existence de l'appel. Et les personnes en situation de violence sont souvent surveillées de près et pourraient ne pas sentir qu'elles peuvent l'utiliser en toute sécurité. Il n'y a pas de solution universelle pour toutes les personnes et toutes les situations. L'appel à l'aide est un outil que certaines personnes peuvent utiliser, dans certains cas.

## Qu'arrive-t-il à celles qui ne peuvent pas utiliser l'appel à l'aide?

D'autres ressources et services pourraient les aider. Si vous soupçonnez qu'une de vos connaissances est en danger et qu'elle ne peut pas utiliser l'appel à l'aide, vous pouvez tout de même prendre contact avec elle en toute sécurité en suivant les conseils ci-dessus.



# Allez plus loin : répondez à l'appel

Rendez-vous sur [repondrealappel.ca](https://repondrealappel.ca)  
pour vous joindre à notre communauté  
d'apprenant-e-s actifs et actives.

Vous recevrez des conseils et des renseignements utiles. Vous aurez accès à de la formation pour développer vos connaissances, vous exercer et tester vos compétences. Vous apprendrez plus de façons de passer à l'action et de devenir des ami-e-s, des proches et des collègues plus aidant-e-s.





**La Fondation canadienne des femmes** est la fondation publique du Canada en faveur de l'égalité des genres. Nous aidons les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre à se sortir de la violence et de la pauvreté et à renforcer leur estime de soi et leur leadership.



[canadianwomen.org/fr/](http://canadianwomen.org/fr/)

**Facebook:**

Canadian Women's Foundation

**Twitter:**

@cdnwomenfdn

**LinkedIn:**

Fondation canadienne des femmes

**Instagram:**

@canadianwomensfoundation

**Podcast:**

[canadianwomen.org/podcast](http://canadianwomen.org/podcast)

**Notre bureau national à Toronto :**

1920 rue Yonge, bureau 302  
Toronto (Ontario) M4S 3E2  
Numéro sans frais : 1 866 293-4483  
ATS : 416 365-1732  
[info@canadianwomen.org](mailto:info@canadianwomen.org)

**Numéro d'organisme de bienfaisance :**

12985-5607-RR0001

---

**Ce projet a été financé par Femmes et Égalité des genres Canada.**



Femmes et Égalité  
des genres Canada

Women and Gender  
Equality Canada

Canada 