

## Évaluation du service Première ligne offert par l'organisme Pro-gam\* conjointement avec le Service de police de la Ville de Montréal

**L'objectif :** Effectuer l'évaluation du programme Première ligne, un projet pilote offert par l'organisme Pro-gam conjointement avec le Service de police de la Ville de Montréal et qui a pour but d'offrir aux hommes incarcérés pour violence conjugale un service ponctuel d'assistance psychosociale par téléphone dans les heures qui suivent leur arrestation.

**La méthode :** Se base sur : 1) les données recueillies par les policiers du Centre Opérationnel Nord du Service de police de la Ville de Montréal qui ont tenu un registre concernant 467 hommes arrêtés pour violence conjugale et répondant aux critères du programme; et 2) les formulaires de données sur l'entrevue remplis par les intervenants de Pro-gam lors des 51 interventions effectuées dans le cadre du projet-pilote.

### CONTEXTE DANS LEQUEL S'INSCRIT LE PROGRAMME

Alors qu'elle pouvait autrefois être tolérée et confondue avec une banale « chicane » de ménage, la violence conjugale est devenue dans notre société d'aujourd'hui un phénomène pris très au sérieux pouvant mener à des accusations criminelles. C'est en 1986 que le Gouvernement du Québec a adopté sa première politique en matière de violence conjugale dans le but de changer les pratiques pénales en cette matière. Cette politique a été étendue en 1995 pour intégrer des partenaires non gouvernementaux avec comme objectif de rendre plus efficace l'intervention correctionnelle et sociojudiciaire. Pour sa part, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a adopté en 1986 des procédures spécifiques concernant les interventions en cas de violence conjugale qui facilitent les arrestations et favorisent la mise en accusation des conjoints fautifs.

Depuis le début des années 1980, résultat à la fois d'un changement de perception de la violence conjugale au sein du grand public et d'une volonté de plus en plus marquée de procéder à la judiciarisation des cas de violence conjugale, un nombre plus important d'individus se sont retrouvés devant les tribunaux pour ce type d'infractions. À Montréal seulement, plus de 5000 hommes par année sont arrêtés pour des infractions de nature violente à l'endroit de leur conjointe. S'ajoutent aussi annuellement à ce nombre, environ 1200 femmes. Les hommes arrêtés sont habituellement détenus de un à trois jours avant leur comparution devant le juge. Avant que le service Première ligne ne soit mis sur pied, ces hommes étaient laissés à eux-mêmes sans pouvoir recevoir d'aide durant leur détention provisoire. Ce n'est que beaucoup plus tard, souvent des mois après leur libération, qu'ils pouvaient avoir accès à de l'aide psychosociale.

### DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le programme Première ligne a été conçu par Pro-gam en collaboration avec le SPVM pour aider ces hommes laissés à eux-mêmes lors de leur arrestation pour violence conjugale. Ceux-ci peuvent bénéficier des services d'un intervenant dès les premières heures de leur détention, soit à un moment où souvent ils sont dans un état de crise. Le programme offre une assistance psychosociale par téléphone, confidentielle et gratuite, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'intention des hommes adultes francophones et anglophones arrêtés pour violence conjugale. Un intervenant de Pro-gam ayant reçu une formation sur l'intervention auprès de conjoints

violents et des formations complémentaires pertinentes est constamment disponible pour apporter une réponse immédiate à toute demande d'aide provenant d'hommes récemment arrêtés. Le programme a été implanté comme projet-pilote en mai 2004 dans un des quatre centres opérationnels du SPVM, le Centre Opérationnel Nord.

Dans ses grandes lignes, l'intervention se déroule comme suit : une fois que l'homme arrêté a consulté son avocat, il est informé du projet Première ligne. Si le détenu accepte le service offert ou demande à le recevoir, un intervenant de Pro-gam est mis rapidement en contact téléphonique avec lui. Dans les cas où les hommes refusent le service Première ligne, où encore s'ils sont libérés rapidement, un dépliant conçu par Pro-gam leur est remis à leur sortie de prison.

### DONNÉES SUR L'OFFRE ET L'ACCEPTATION DU SERVICE

Afin d'évaluer l'offre du service Première ligne, les policiers du Centre Opérationnel Nord tenaient un registre identifiant toutes les personnes admissibles au programme qui avaient été arrêtées pour violence conjugale et notaient si le service leur avait été offert ou non. Cette grille de suivi indiquait aussi si ces personnes avaient déjà un dossier en matière de violence conjugale et si elles avaient accepté ou refusé l'offre de service et les raisons du refus, le cas échéant.

Le projet Première ligne a été mis en place le 10 mai 2004 et la première conversation téléphonique entre un détenu et un intervenant a eu lieu le 23 mai 2004. Au début, le service était offert de façon discontinue par les agents. Une enquête a été menée pour trouver les causes de ce nombre limité d'offres de service. L'enquête a révélé un manque d'intérêt des policiers relié à deux facteurs : un nombre élevé de refus et un problème de communication lorsque les suspects incarcérés maîtrisaient mal le français ou l'anglais. À la lumière de ces résultats, les policiers furent rencontrés par les responsables du projet à Pro-gam afin de discuter de ce problème et ajuster l'intervention. La rencontre a produit des résultats qui se sont traduits, selon les données consignées au registre, par une plus grande d'offres du service Première ligne à partir de ce moment là.

Pour l'ensemble de la période, entre le 10 mai 2004 et le 7 février 2006, le service a été proposé à 404 hommes admissibles. En outre,

51 autres cas ont été inscrits à la grille de suivi mais n'ont pas reçu d'offre de service, parce que, dans la plupart des cas, ils ne répondaient pas aux critères d'admission (mauvaise connaissance du français ou de l'anglais, comportement arrogant ou agressif, intoxication). Pro-gam estimait au départ qu'environ 10% des hommes se montreraient intéressés au programme. Sur les 404 hommes à qui on a offert le service, 83 ont répondu qu'ils acceptaient de le recevoir (20,6%) mais tous n'ont pas donné suite à la volonté exprimée. C'est finalement 51 détenus qui ont été en contact avec un intervenant pendant la durée du projet-pilote. Un total de 320 hommes, soit 79,4% ont refusé le service. Les raisons du refus ne sont pas toujours mentionnées mais celles qui reviennent le plus fréquemment sont le manque d'intérêt à parler à un intervenant et le fait de ne pas reconnaître avoir posé de gestes violents.

## **DONNÉES RECUEILLIES LORS DES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES**

Lors de chaque conversation téléphonique auprès d'un détenu, l'intervenant de Pro-gam remplissait une grille d'intervention comprenant trois sections : données sociodémographiques, antécédents judiciaires et cliniques; résumé de la conversation; impressions cliniques de l'intervenant sur le cas en question. Étant donné que le but premier du projet était d'offrir un service d'aide et de thérapie et non de récolter de l'information pour la recherche, il arrivait souvent que des données soient manquantes lorsque la charge émotive de la conversation prenait toute l'attention de l'intervenant.

*Survot statistique des appels* — Les 51 entrevues téléphoniques se sont déroulées à peu près à toutes les heures de la journée et les retours d'appels se sont montrés rapides dans la plupart des cas (75% du temps l'intervenant Pro-gam assigné à Première ligne a rappelé au poste dans les 10 minutes suivantes). Cinq appels ont été interrompus par le détenu dans un délai de moins de 5 minutes ce qui est insuffisant pour établir une conversation effective. En tout, 17 hommes ont parlé à l'intervenant entre 10 et 30 minutes et près de la moitié des entretiens (24 sur 51) ont duré plus de 30 minutes, certains (6) dépassant même l'heure. La moyenne s'établit à 31 minutes. L'âge des hommes était très varié et allait de 18 à 49 ans, la moyenne étant de 34 ans. On relève que 67,6% des hommes faisaient vie commune avec leur conjointe et que 12 des détenus suivis étaient ou avaient déjà été sous le coup d'une interdiction de contact avec la conjointe. On note que 22 détenus sur les 51 (43,1%) avaient un dossier de personne enquêtée (DPE) en matière de violence conjugale et que de ceux-là, 4 avaient déjà purgé plusieurs peines de prison pour cette offense. En outre, 87% des hommes n'avaient jamais participé à un programme pour violence conjugale.

*Demandes et besoins* — Lors de leur conversation avec l'intervenant, les hommes arrêtés pour violence conjugale ont exprimé des besoins et ont fait part de certaines demandes. La plupart des hommes (39) ont formulés explicitement leurs besoins. Souvent, ils voulaient pouvoir parler de leur situation à quelqu'un pour confier leur peine, identifier ce qui allait mal dans leur relation, comprendre leur problème de violence ou pour exprimer leurs peurs et leurs frustrations. D'autres besoins formulés ont été de réduire leurs pertes (par exemple éviter de perdre la garde de leurs enfants), comprendre les événements, parler de leurs craintes notamment concernant le processus judiciaire et exprimer leurs regrets. Les trois quarts des hommes ayant utilisé le service Première ligne ont également formulé des demandes. Celles-ci demeuraient plutôt vagues et comprenaient des requêtes pour que l'intervenant appelle leur conjointe ou les aide à

les faire libérer, des demandes d'information sur les thérapies et sur le système judiciaire, et de l'aide pour se trouver un logement.

*Observations cliniques et commentaires des intervenants* — Après chaque intervention téléphonique, les intervenants ont consigné par écrit leurs observations et leurs impressions cliniques sur le détenu. À la lecture de ces commentaires, il ressort que beaucoup d'hommes refusent d'admettre leur responsabilité dans les gestes qu'ils ont (ou auraient, car rien n'est encore prouvé à ce stade) posés. D'autres ont tendance à minimiser leurs gestes ou à attribuer la responsabilité de leur comportement violent à la conjointe. Il semble aussi que plusieurs hommes aient de la difficulté à parler d'eux-mêmes. Certains hommes, malgré le fait qu'ils aient accepté le service sur une base volontaire, semblent déterminés à mettre en échec l'intervenant et très peu se sont montrés ouverts au travail thérapeutique. Quelques hommes étaient envahis par la honte, ou étaient tristes, désorientés, découragés, etc. Certains ont pleuré. Les intervenants ont en outre noté que plusieurs hommes paraissent dépourvus de ressources lorsqu'ils perdent le soutien de leur conjointe.

*Service, objectifs et satisfaction de la clientèle* — Par l'entremise des conversations téléphoniques, pratiquement tous les détenus ont eu accès à un service d'écoute et de soutien, certains ont pu profiter d'une intervention en situation de crise dans les cas où cela s'appliquait et 20 des détenus ont aussi reçu un service de référence. En général, les intervenants ont estimé avoir réussi à contenir la crise, à conscientiser le détenu sur le problème de la violence conjugale et, dans plus de 60% des cas, à instiguer un processus de changement chez l'homme. Il a aussi été jugé que les idées suicidaires chez 6 hommes ont été apaisées et que les idéations homicidaires ont été calmées pour deux autres. Une très forte majorité (88%) des hommes ayant bénéficié du service l'ont trouvé pertinent et se sont dits satisfaits de l'aide reçue.

## **CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS**

En comparaison de l'estimation de départ selon laquelle 10% des détenus à qui l'on offrirait le service s'en prévaudraient, le programme Première ligne a été plus populaire que prévu. Le fait que près de la moitié des hommes ont parlé plus de 30 minutes avec l'intervenant et que la majorité se soit montrée satisfaite de leur expérience peut aussi être considéré comme un succès. Par contre, il y a eu de rares détenus qui ont raccroché rapidement alors que certains hommes ont montré peu d'ouverture et refusé de reconnaître leurs torts ou l'existence d'un problème personnel. Mais dans l'ensemble, ceux qui ont bénéficié du service ont apprécié pouvoir parler avec quelqu'un qui était là pour les écouter et les aider, ce qui semble indiquer que le service est bénéfique pour ceux qui l'utilisent. Le programme étant bien rodé, plus d'hommes pourront en bénéficier s'il est poursuivi. Première ligne répond aux besoins d'individus placés dans des situations de grand désarroi et qui étaient auparavant laissés à eux-mêmes. Il permet d'amorcer avec ces hommes une première démarche de prévention de la violence conjugale. Les auteurs du rapport croient donc à la pertinence et à l'utilité du programme Première ligne et recommandent sa poursuite et son extension à l'ensemble du territoire montréalais.

Citer de la façon suivante:

Boisvert, R., & Rondeau, G., Évaluation du service Première ligne offert par l'organisme Pro-gam conjointement avec le Service de police de la Ville de Montréal (synthèse rédigée par D. Bizot)