

POINTS DE VUE DES FEMMES ET DES HOMMES SUR LES SERVICES UTILISÉS EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE

Objectif : Recueillir les points de vue des femmes victimes de violence conjugale et des hommes ayant adopté des comportements violents envers leur conjointe sur les services qu'elles et qu'ils ont reçus.

Méthodologie : Entrevues qualitatives auprès de femmes victimes de violence conjugale (18) et d'hommes ayant eu des comportements violents à l'égard de leur conjointe (18) ayant eu recours à au moins deux types de services institutionnels ou communautaires au cours de l'année précédant l'entrevue.

TRAJECTOIRES D'AIDE DES FEMMES ET DES HOMMES

Les données recueillies ont permis d'identifier les particularités du parcours de la recherche d'aide des femmes victimes de violence conjugale et de celui des hommes ayant adopté des comportements violents envers leur conjointe.

Les femmes

La trajectoire des femmes victimes de violence conjugale débute généralement par une recherche d'aide *dans un CLSC*. Les intervenantes en CLSC permettent aux femmes, souvent pour la première fois, de nommer la violence qu'elles subissent et les réfèrent vers des ressources plus spécialisées en violence conjugale, par exemple la maison d'hébergement.

La *maison d'hébergement* arrive plus tard dans le processus d'aide, soit en deuxième, troisième ou dernière instance. La maison d'hébergement, par son expertise en violence conjugale, joue un rôle central pour les femmes. De multiples services leur sont offerts : écoute téléphonique, groupes de thérapie, informations sur les démarches et soutien psychologique.

La *Direction de la protection de la jeunesse* s'insère un peu partout dans la trajectoire d'aide des femmes. L'étude révèle que la DPJ fait l'objet de peu de référence de la part des autres organismes et qu'elle-même réfère peu vers d'autres ressources. Cette particularité est sans doute liée au mandat spécifique de protection des enfants de la DPJ, et au fait qu'elle soit souvent perçue, par les intervenants-es en violence conjugale, comme une ressource associée moins spécifiquement à la problématique de la violence conjugale.

Parallèlement à la demande d'aide faite dans les divers organismes du réseau de la santé et des services sociaux, des *poursuites criminelles* peuvent être entreprises contre le conjoint. La majorité des participantes ont fait appel à la police et un peu plus du quart ont eu recours à un centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

La cessation de la violence conjugale ne met pas toujours fin à la demande d'aide. Les femmes continuent souvent leur cheminement personnel avec l'aide de professionnels-les du réseau de la santé et des services sociaux.

Les hommes

À l'inverse des femmes, pour les hommes *le CLSC se retrouve autant en début qu'en fin de trajectoire*. Il joue cependant un rôle de premier ordre dans la référence des hommes vers les ressources qui leur conviennent le mieux, soit vers des organismes pour conjoints violents ou des professionnels en santé mentale.

Plus de la moitié des hommes participant à l'étude ont été impliqués dans *des procédures judiciaires*. Pour la majorité d'entre eux, les plaintes portées à leur endroit ont été retirées par leur conjointe.

Pour la plupart, les hommes terminent leur trajectoire avec la consultation *d'un organisme pour conjoints violents*. Cet organisme, selon les hommes interviewés, a rempli une fonction salvatrice pour eux et a pris une place importante dans leur vie.

L'UTILISATION DES SERVICES EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE

Les différences entre les femmes et les hommes quant à leur utilisation des services en matière de violence conjugale se reflètent entre autres, dans le nombre de services et d'intervenants-es consultés, les femmes ayant reçu les services d'un plus grand nombre d'organismes que les hommes. Ainsi, la totalité des femmes ont eu des contacts avec au moins cinq organismes, certaines atteignant le nombre de 13 organismes. Quant aux hommes, la majorité ont eu des contacts avec 5 organismes ou moins, le maximum étant 8 organismes.

Les femmes se retrouvent le plus souvent dans un *mode réciproque de coordination* des services où le client est desservi simultanément

par plusieurs organismes. Les répondantes ont ainsi très souvent fait appel aux policiers simultanément à leur demande d'aide dans un ou plusieurs organismes du réseau de la santé et des services sociaux, que ce soit le CLSC, la maison d'hébergement ou la DPJ.

Quant aux hommes, ils mettent plutôt en mouvement un *mode séquentiel de coordination* des services, en utilisant les services les uns à la suite des autres jusqu'à ce qu'ils aient trouvé ce qui leur convient. À la différence des femmes qui semblent profiter pour combler leurs besoins de la particularité de chaque organisme dans les services offerts, les hommes semblent avoir une propension à rechercher, le plus rapidement possible, l'organisme qui répondra complètement à l'ensemble de leurs besoins et attentes.

LES MOTIVATIONS À CONSULTER

Les hommes ont un processus de recherche d'aide assez différent de celui des femmes, non seulement en ce qui a trait au nombre moyen d'organismes et d'intervenants-es rencontrés, mais aussi en ce qui concerne leurs motivations à consulter.

Plus de la moitié des hommes ont été amenés à entreprendre leur recherche d'aide conséquemment à un appel à la police par leur conjointe. Des démarches volontaires pour obtenir de l'aide ont tout de même été amorcées par un peu plus du tiers des hommes. Elles ont été entreprises lors d'un état de crise ou d'une séparation conjugale, à la suite d'un ultimatum de la conjointe.

Quant aux femmes, elles mentionnent avoir demandé de l'aide à la suite des souffrances occasionnées par la violence physique, psychologique et économique qu'elles ont subie, des difficultés relationnelles qu'elles éprouvaient dans leur couple et pour assurer la protection de leurs enfants.

APPRÉCIATION DES SERVICES ET DES INTERVENTIONS

Dans l'ensemble, les femmes ont apprécié les services reçus par les CLSC (informations, références), les maisons d'hébergement (entre autres, compréhension des effets de la violence sur elles et leurs enfants) et la DPJ. L'appréciation est plus mitigée envers le système judiciaire. Les femmes qui entretiennent une perception positive du système judiciaire sont entrées en relation avec des intervenants-es qui leur ont assuré un suivi post-intervention, qui connaissaient et comprenaient la problématique. Alors que celles qui se disent insatisfaites des interventions du système judiciaire mentionnent s'être senties jugées par les intervenants-es, rapportent des procédures pénales longues et coûteuses sur le plan émotionnel, indiquent de longs délais avant d'être indemnisées en tant que victimes ou encore soulignent le manque de vigilance de certains policiers qui n'ont pas arrêté le conjoint et ont ainsi mis leur vie en danger.

Dans l'ensemble, les hommes ont également été satisfaits des services offerts par les CLSC (informations, références) et les organismes pour conjoints violents (prise de conscience de leur violence, de leur responsabilité eu égard à celle-ci, de ses effets sur la conjointe et les enfants).

COORDINATION ENTRE LES SERVICES OFFERTS

Plusieurs femmes mentionnent qu'il y a eu une bonne collaboration entre les services offerts par le système judiciaire et ceux offerts par le réseau de la santé et des services sociaux, augmentant ainsi la cohérence entre les différents services. Elles soulignent le fait que ces organismes partagent les mêmes préoccupations et ce, même si chacun possède sa propre expertise.

Les hommes rapportent également une bonne collaboration entre les différents organismes en soulignant leurs efforts concertés vers le même objectif, soit de contrer toute forme de violence, et la rapidité avec laquelle ils leur ont permis d'être orientés vers la ressource qui convenait le mieux à leurs besoins. La rapidité des interventions dans le cas de ces hommes est directement proportionnelle à la gravité de leur situation psychologique, souvent un état de crise, suite à la prise de conscience que leur conjointe les a peut-être quittés pour de bon.

EFFETS DES INTERVENTIONS SELON LA PERCEPTION DES FEMMES ET DES HOMMES

Plusieurs femmes rapportent que les interventions dont elles ont profité leur ont permis de donner un sens à leur souffrance et de faire des acquis sur le plan personnel. La majorité des femmes soulignent des bénéfices tels qu'une plus grande estime d'elle-même, une meilleure confiance en soi, de l'initiative personnelle, un plus grand réseau social ou un réseau reconstruit, la liberté, le renouement avec leur personnalité d'avant la violence et la sécurité.

La majorité des hommes constatent des bénéfices tels que l'aide dans l'éducation des enfants, des outils et des conseils pour les aider à contrer la violence, et la possibilité de se réaliser à travers des projets. Plusieurs hommes relatent leur satisfaction relativement à l'arrêt de la violence conjugale qu'ils exerçaient sur leur conjointe. Certains apprécient avoir pris conscience de leurs comportements violents et avoir diminué l'utilisation de ceux-ci.

ENJEUX POUR LES MILIEUX DE PRATIQUE

Parmi les lacunes identifiées par les hommes et les femmes quant aux services reçus, celle qui revient le plus souvent concerne la répétition de leur histoire personnelle à plusieurs intervenants-es. Une méthode systématique de partage d'informations et de réflexions sur les clients-es et les tâches à effectuer auprès d'eux aurait avantage à être développée et instituée par les intervenants-es, qu'ils appartiennent au réseau de la santé et des services sociaux ou au système de justice.

Cette façon de faire s'inscrit dans un *mode collectif de coordination* des services où le client reçoit simultanément les services de plusieurs organismes, lesquels développent ensemble des plans d'intervention et se partagent les tâches. En adoptant un tel mode de coordination des services, il est certain que les coûts en efforts et en disponibilité seront importants au départ, mais l'énergie investie allégera, par la suite, le travail des intervenants-es, en leur donnant plus de temps pour répondre aux besoins de leur clientèle. Cet investissement assurera des services, qui, par ailleurs, ont été généralement très appréciés d'eux, mais qui seront encore plus personnalisés et efficaces.