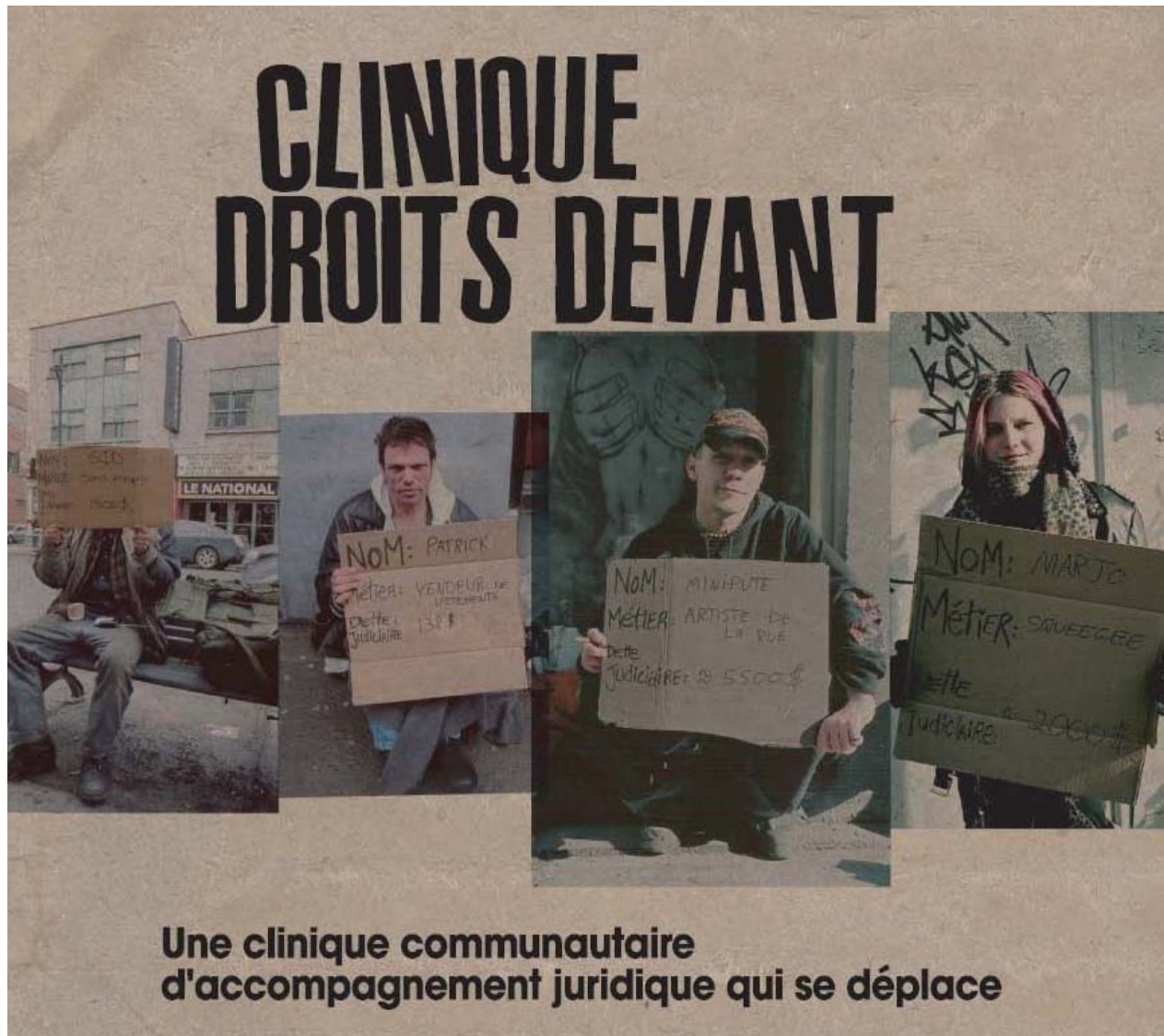


Rapport d'évaluation

Un an de Clinique Droits Devant



Octobre 2007

Réseau d'aide aux personnes seules et
itinérantes de Montréal (RAPSIM)

www.rapsim.org

Table des matières

Introduction	3 et 4
1 - La Clinique Droits Devant	5
▪ Objectifs	5
▪ Partenariats	5
▪ Activités liées à la Clinique Droits Devant	6 à 8
- Le quotidien	6
- Conseils et référence	6
- Accompagnements	7
▪ Volet formations	8
2- Évaluation	8 à 18
La Clinique en chiffres.....	9
▪ Demandes d'informations	9
▪ Accompagnements	9
▪ Analyse quantitative mensuelle	10 à 12
Évaluation qualitative de la Clinique Droits Devant	13 à 16
▪ Appréciation des services de la Clinique	13 et 14
▪ Quelques commentaires et perceptions	14
▪ D'autres points forts	15
- Le rapport à la perception	15
- Le temporel	15
- L'utilité à plus long terme.....	15
▪ Rayonnement et connaissance des services	16
▪ Champs couverts par la Clinique	16
Évaluation des formations	17 et 18
Conclusion	19 et 20
Remerciements	21

Annexes

Les outils d'évaluation ne sont pas dans ce document. Elles sont disponibles sur demande à rapsim@qc.aira.com.

Introduction

La Clinique Droits Devant, c'est l'entrée plus officielle de l'intervention communautaire en itinérance dans les méandres de notre système judiciaire. Celle-ci a émergé dans le sillage de la criminalisation de la pauvreté et de la transformation de Montréal, par une émission de contraventions aux personnes itinérantes devenue de plus en plus coutumière à partir du milieu des années 1990. Déjà, l'émission de *tickets* double entre 1995 et 1999 et atteint des sommets en 2004, avec plus de 7200 constats d'infraction, 7 fois plus que dix ans plus tôt. Dès lors, pas surprenant qu'avec les années, on assiste à l'avènement de la judiciarisation.

Au lieu d'utiliser des sanctions dites criminelles, la judiciarisation passe par l'émission de constats d'infraction pour des gestes anodins. On considère aussi qu'il faut offrir un certain nombre de chances ou d'étapes afin de pouvoir s'amender tant financièrement que juridiquement : au jugement à la cour, après le passage d'un huissier, suite au mandat d'amener (délai offert pour prendre une entente chez le percepateur, l'équivalent d'un 48h pour la voiture), etc. Cette approche de *contraventionnalisation* qui, au premier regard, pouvait sembler moins pire pour nos autorités municipales a, en définitive, fait de nombreuses victimes. Total : près de 75% des personnes en situation d'itinérance qui font déjà les frais d'amendes salées pour leur budget finissent par payer ces constats par un séjour en prison. La judiciarisation est donc devenue une problématique associée au phénomène de l'itinérance de l'importance de la toxicomanie et des troubles de santé mentale.

C'est en décembre 2004 qu'ont été mises sur papier l'idée et les spécificités d'un futur projet de clinique mobile d'accompagnements juridiques. Le Service de Clinique Droits Devant ouvrira finalement ses portes près de deux ans plus tard, le 20 novembre 2006.

La Clinique Droits Devant constitue le coeur de l'intervention spécifique et individuelle de l'Opération Droits Devant. Le caractère collectif de l'Opération a pris ses bases dans la collecte de contraventions destinées, par le médiatique et la sensibilisation, à démontrer à la population l'ampleur, les impacts négatifs et l'aspect discriminatoire dans la remise de contraventions. De son côté, son caractère individuel, qui a dernièrement pris la forme de la Clinique Droits Devant, repose sur la propagation d'une pratique d'accompagnements spécifiques aux instances et organisations judiciaires. La force de ces deux volets, collectifs et individuels, vient du fait qu'ils proviennent tous deux des intervenantEs du milieu communautaire et qu'ils, chacun à leur manière, contribuent à la défense de droits et à un début d'exercice de citoyenneté des personnes.

On savait que la Clinique allait répondre à un éventail de besoins spécifiques et qu'elle était fort attendue. Dès son ouverture, un grand nombre de questions et de demandes nous ont été adressées, au point où il a fallu resserrer le champ d'intervention. La spécificité et l'expertise en matière de procédure pénale (surtout en ce qui a trait aux constats d'infraction) a donc dû être réitérée à quelques reprises, simplement parce que le besoin est d'abord là et que pour les autres formes de droits (aide sociale, logement, immigration, criminel), plus de ressources y étaient accessibles.

D'une manière ou d'une autre, plus de 200 personnes ont fait appel à ce service en un an, que ce soit pour obtenir de l'information sur leur dossier judiciaire personnel ou en vue d'être accompagnées. Est-ce que ce nombre est particulièrement élevé ? Difficile à dire exactement, mais avec les 26 formations dispensées à près de 250 personnes itinérantes et intervenantEs, on peut vous assurer que la Clinique Droits Devant n'a pas chômé. Sans blague, l'analyse quantitative présentée ici est peut-être intéressante, mais ne se veut pas sensationnelle, puisque comme dans toute intervention d'abord sociale, il faut donner le temps aux personnes de faire leur bout de chemin, de faire leur choix et de s'investir dans leur propre situation. Dans ces conditions, plusieurs rencontres ont souvent été nécessaires avant même de pouvoir commencer à prendre une entente quelconque ou de simplement s'assurer que la prochaine fois, la personne ne déchirera et ne jettera pas à la poubelle sa contravention...

En définitive, c'est sans prétention scientifique, mais avec plaisir, que nous partageons ici avec vous un bout de cette première année d'expérience de Clinique Droits Devant. Bonne lecture.

Bernard St-Jacques, Organisateur communautaire «Espace public et judiciarisation», RAPSIM
Isabelle Raffestin, Intervenante-formatrice, Clinique Droits Devant du RAPSIM

1) La Clinique Droits Devant

La Clinique Droits Devant constitue la portion individuelle de la pratique de défense de droits, l'Opération Droits Devant du RAPSIM (annexe I). Elle s'intègre dans l'ensemble de l'axe d'interventions en matière de judiciarisation et d'espace public.

La Clinique n'est pas une panacée ni un espace revendicatif en soit. L'existence de la Clinique repose sur l'idée selon laquelle **bien que nous ayons un combat à mener contre la judiciarisation des personnes itinérantes, nous reconnaissons qu'il y en a parmi elles qui souhaitent régler tout de suite leur situation judiciaire spécifique et que nous devons offrir un service destiné à les aider dans leurs démarches.**

Objectifs

Objectifs à court terme

1. Favoriser le règlement de la situation judiciaire du plus grand nombre de personnes marginalisées;
2. Assurer la formation de différents acteurs-actrices, en particulier les intervenantEs des ressources ;
3. Accroître les connaissances de la problématique de judiciarisation des personnes itinérantes, aussi bien en terme de processus de judiciarisation qu'en terme d'impacts;

Objectifs à plus long terme

4. Influencer de manière positive et significative la réinsertion sociale (sortie de rue) et professionnelle des personnes judiciarisées;
5. Outiller les personnes itinérantes sur la défense de leurs droits et à l'exercice de leur citoyenneté;
6. Viser une amélioration de l'accessibilité au système de justice dans l'intérêt de la justice et dans une perspective de réforme du droit.

Partenariats

Plusieurs personnes et organisations ont développé, à de multiples niveaux, des partenariats avec la Clinique Droits Devant ou ont été approchées par celle-ci. On parle ici de contacts et partenariats en dehors de l'ensemble des organismes communautaires oeuvrant auprès des personnes itinérantes et/ou en défense de droits : juges et procureurEs des différentes cours municipales et provinciales, étudiantEs et professeurEs des facultés de droits (UQAM et McGill), Aide juridique, Barreau du Québec, Conseil de la magistrature, Services liés à la cour municipale de Montréal (direction des affaires pénales et criminelles de la Ville, bureau de perception, etc.), autres institutions (comme le YMCA et la Commission des droits de la personne), etc.

Soulignons enfin le partenariat avec le milieu de la recherche, en particulier Céline Bellot (professeur de Service social à l'Université de Montréal) et son équipe, pour le développement de la Clinique et de la présente évaluation.

Activités liées à la Clinique Droits Devant

La Clinique consiste en deux aspects :

1. Service de clinique visant à faciliter le règlement des situations judiciaires particulières des personnes fréquentant la rue dans une perspective de défense de droits;
2. Formations sur les droits pour les personnes itinérantes et intervenantEs des ressources.

Activités du service de Clinique Droits Devant

On parle ici d'une clinique :

- Mobile, en ce sens qu'une employée dispense ses services dans les ressources et accompagne les personnes judiciarisées;
- Pour le milieu de l'itinérance montréalais: ateliers dans les ressources, auprès des intervenantEs et surtout des personnes judiciarisées elles-mêmes;
- Communautaire, en ce sens qu'elle est assurée par une personne intervenante en milieu communautaire (santé et services sociaux) avant d'être juriste;
- De prévention axée sur la défense de droits ainsi que sur la responsabilisation nécessaire des personnes non seulement à l'égard du système judiciaire, mais aussi en ce qui concerne la cohabitation dans l'espace public et ses différentEs acteurs et actrices.

Le quotidien

La Clinique suggère des interventions rapides, efficaces et très peu coûteuses; celles-ci relèvent du droit pénal et sont principalement liées aux constats d'infraction relatifs à des règlements municipaux, de la Société de transport de Montréal (R-036 et R-037) et au Code de la sécurité routière (CSR).

Son personnel circule dans les ressources en itinérance à Montréal, celles-ci étant au cœur du recrutement des personnes judiciarisées susceptibles d'utiliser la Clinique. Les rencontres de counselling et de préparation, en plus d'ateliers sur les droits, se font dans ces mêmes ressources ou à proximité. La Clinique y dispense ses conseils. Après une évaluation de la situation et une sortie du dossier judiciaire, la personne judiciarisée est accompagnée dans ses différentes démarches en plus d'être elle-même mise à contribution, tant devant les choix qui s'offrent à elle que dans toutes les étapes du processus l'amenant au règlement de sa situation judiciaire.

Conseils et référence

La première étape est informative, tant pour les intervenantEs que pour les personnes judiciarisées. Le personnel de la clinique assure d'abord la promotion des services, informe les personnes et organise une rencontre s'il y a lieu. Aussi, il réfère à d'autres ressources (surtout en matière criminelle), fait appel à des professionnelLEs du droit, par exemple pour en savoir plus sur un cas particulier, etc.

Accompagnements

Les accompagnements lors de comparutions à la cour municipale sont les plus souhaités, dans les situations où bien sûr un jugement n'aura pas déjà été rendu quant au constat d'infraction en question. **Soulignons que** la personne accompagnatrice de la Clinique n'est pas là pour plaider la cause de la personne judiciarisée.

Cependant son intervention dispose d'intéressants avantages, car elle constitue un important soutien à la personne. N'oublions pas qu'il est peu commun qu'une personne en situation d'itinérance accepte d'aller défendre sa cause devant un tribunal pour des contraventions. Elle devra donc savoir comment se tenir en attendant d'être appelée et fera face à un personnel pouvant lui paraître intimidant (du greffier à l'agent de sécurité à l'entrée, du juge au policier qui l'aura précédemment mis en état d'arrestation). Par ailleurs, la personne accompagnatrice peut donner de la crédibilité à la cause de multiples façons, notamment en rencontrant le procureur de la poursuite avant l'audience ou en délivrant une lettre au personnel de la cour (juge, procureur) afin de démontrer quelles démarches effectuent l'accuséE avec un organisme communautaire. Ensuite, sans plaider la cause de la personne, elle peut encourager et donner des conseils de base sur le cas personnel de la personne judiciarisée, sur la manière de se tenir et d'assurer sa défense (par exemple, en l'écoutant présenter ses arguments).

L'accompagnement à la cour n'est certes pas la démarche la plus fréquente, d'abord parce que dans de trop nombreux cas, le jugement a déjà été rendu en l'absence de la personne concernée et que le dossier s'achemine, s'il n'y est pas déjà, au mandat d'emprisonnement. Les ententes avec le service de perception de la cour municipale, soit de paiement ou de travaux compensatoires, se présentent plus souvent. Dans le même sens que pour l'accompagnement à la cour, un support moral et une aide soutenue à l'égard du processus en sont les premiers avantages. **Avant toute chose, la Clinique doit faire sortir le dossier de la personne judiciarisée et lui proposer des choix pour chacun des constats d'infraction qu'elle a reçus.** Ensuite, elle peut l'accompagner pour une entente.

Encore une fois, l'accompagnement chez le percepateur dispose d'avantages indéniables. D'abord, la personne accompagnatrice peut vulgariser une démarche souvent laborieuse et lourde, tout en déconstruisant certaines légendes urbaines (comme celle selon laquelle une personne qui vient chez le percepateur prendre une entente de paiement et qui est en situation de mandat d'emprisonnement sera mise en état d'arrestation dès qu'elle pénétrera dans le bureau). L'autre avantage consiste malheureusement en une différence nette de traitement entre le fait de venir prendre une entente accompagnée ou non par unE intervenantE (au niveau de l'entente possible comme de l'humeur de la personne répondante). En effet, des personnes qui vont seules prendre une entente, peuvent connaître un accueil et des résultats complètement différents.

Plusieurs autres types d'accompagnements peuvent être effectués en parallèle, comme en déontologie policière et avec les agentEs de probation ou pour la prise et le suivi des travaux compensatoires (YMCA).

Volet formations

Sous de multiples formes et adaptées aux besoins des personnes qui en bénéficient, les formations visent d'abord à démystifier le système judiciaire. Ensuite, elles servent à expliquer les recours dans le cas d'une situation juridique problématique de même qu'à outiller les intervenantEs sur l'accompagnement et les grandes lignes de la procédure pénale, surtout en ce qui a trait au cheminement de contraventions. En somme, elles servent de lieu d'échange sur la judiciarisation ainsi qu'à approfondir la connaissance des droits et former les intervenantEs afin que ces dernierEs puissent continuer à informer à leur tour les personnes judiciarisées sur leurs droits et recours.

Les formations plus courtes s'inscrivent majoritairement dans le cadre d'une rencontre d'équipe et sont d'une durée n'excédant pas une quarantaine de minutes. Elles comprennent la présentation des services de la Clinique Droits Devant, de son historique et un survol de la procédure pénale (contraventions). Pour leur part, les formations plus longues peuvent varier, mais ne se terminent pas en moins d'une heure. Elles comprennent, en plus des points précédents, un volet de la procédure pénale beaucoup plus approfondie, mais aussi un survol de la procédure criminelle et des recours possibles lors d'abus de la part des forces de l'ordre. Néanmoins, toutes formations demeurent faites sur mesure en tenant compte, non seulement du temps dont les participantEs disposent, mais aussi des personnes présentes (intervenantes, fréquentant la ressource, bénévoles, etc.).

2) Évaluation

On en arrive au cœur du présent document, soit l'évaluation qualitative et quantitative du service lui-même ainsi qu'une évaluation générale des formations par les personnes auxquelles elles ont été dispensées.

Plusieurs outils ont été utilisés pour l'analyse de la Clinique. Les informations reposent principalement sur des questionnaires remplis par 13 personnes itinérantes et 17 intervenantEs concernant la Clinique elle-même, en plus de 80 évaluations (de 14 personnes itinérantes et 66 intervenantEs) des formations reçues. D'autres éléments, tels que des résultats d'une recherche menée par Céline Bellot, professeure de service social à l'Université de Montréal, des commentaires informels recueillis par le bouche à oreille et dans le cadre d'un focus group tenu le 10 septembre dernier, sont venus compléter les données nécessaires à l'évaluation (voir annexe II pour la méthodologie)

La présente partie se divise en trois sections : les chiffres sur la fréquentation de la Clinique, l'analyse qualitative et l'apport des formations pour les intervenantEs et personnes en situation d'itinérance.

La Clinique en chiffres

206 personnes différentes en situation d'itinérance ou à risque ont demandé au moins une fois de l'information juridique ou un accompagnement.

110 d'entre elles ont demandé à connaître l'état de leur situation judiciaire amenant ainsi la Clinique à faire sortir leurs dossiers de la cour municipale.

À cela s'ajoute la sortie des dossiers, à la demande de 51 personnes, provenant du palais de justice ou de 22 cours municipales de la province, autres que celle de Montréal.

47 personnes ont également été orientées vers d'autres ressources telles que des avocatEs, des groupes de défense de droits du logement, etc.

Demandes d'informations

108 personnes différentes en situation d'itinérance ou intervenantEs du milieu communautaire de Montréal, ont fait appel à ce service afin d'avoir des informations d'ordre juridique ou de faire valoir leurs droits (cheminement d'une contravention, comment régulariser une situation, questions relatives aux droits...).

30 de ces demandes ont été faites par 27 intervenantEs de 19 organismes¹ et se répartissent ainsi :

- 13 pour des informations relatives à une situation particulière (l'intervenantE explique la situation de la personne et demande ce que cette dernière peut faire),
- 10 pour différentes informations relatives à la déontologie policière, aux lois, aux procédures criminelles et pénales, aux mineurs, etc.
- 4 concernent la contestation des contraventions
- 3 pour des références d'avocatEs

Accompagnements

Quant aux **accompagnements**, 59 ont été réalisés à différents lieux, afin d'aider les personnes en situation d'itinérance à régler ou améliorer leur situation judiciaire. Ainsi, 26 ont été accompagnées à la **cour municipale en vue de favoriser une entente** de travaux compensatoires, dix (10) pour une entente de paiement et deux (2) pour une demande de rétractation de jugement (peut être fait lorsqu'une personne avait contesté une contravention, n'a pas reçu sa date de comparution pour son procès et a été condamnée par défaut). 21 personnes ont demandé à être **accompagnées lors d'une comparution à la cour municipale ou au Palais de justice** afin de recevoir du support moral lors d'une comparution ou d'un procès.

¹ Dans la rue, aide juridique de Dans la rue, logement social avec soutien communautaire du Refuge des jeunes, Plein milieu, CACTUS Montréal, CLSC des faubourgs, Dîners rencontre St-Louis-de-Gonzague, Séro Zéro, l'Itinéraire, Old Brewery Mission, Clinique communautaire de Pointe St Charles, Stella, GEIPSI, Action Réinsertion, Méta d'Âme, Ketch café, Plaisiirs, En Marge 12-17, Trac.

Analyse quantitative mensuelle²

Pour analyser plus en détail les services et accompagnements offerts, nous allons partir d'une évolution mensuelle des demandes formulées par les participantEs à la Clinique Droits Devant.

Tableau récapitulatif des demandes sur l'année

Types	Nov- Déc 06	Janv. 2007	Fév.	Mar	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août *	Sept. 2007	Tot.
Sortie dossiers cour municipale de Mtl	3	7	11	19	12	8	11	21	9	9	110
Sortie dossiers autres que Mtl et palais de Justice	0	4	2	9	9	0	3	9	4	11	51
Suivi dossiers (tickets, demande divulgation...)	3	8	7	5	6	13	6	16	7	12	83
Transfert dossier cour vers Mtl	0	0	1	0	3	5	0	3	0	0	12
Aide à contestation	4	0	0	2	5	6	9	25	9	5	65
Réponse aux questions personnes + intervenants (ententes, tickets, droits...)	8	10	5	7	10	13	14	14	1	6	88
Aide à formulation de plaintes	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	6
Référé vers avocats ou ressources (droit matrimonial, droit au logement...)	1	7	3	6	4	3	9	7	3	4	47
Accompagnements pour entente:											
- de paiement	0	2	2	0	1	0	3	1	0	1	10
- de travaux	1	2	4	4	3	1	2	1	1	7	26
- rétractation jugement	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Accompagnement procès ou audience	1	2	0	4	2	4	3	1	0	4	21
Accompagnement pour <i>Sub pena</i> ou défaut mandat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Accompagnement au YMCA pour rencontre agent	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Accompagnement aide juridique	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Faire avancer date travaux compensatoires	1	0	3	3	1	3	0	5	6	0	22
Rédaction de lettre pour aide lors de comparution	0	0	0	0				2	0	0	2

* en août la clinique était fermée

² La fin de l'année 2006 a servi à implanter ce nouveau service. Cette période a donc été utilisée pour créer différents outils de suivi et de promotion (distribuée en visitant 47 organismes et par 28 envois postaux) ainsi que le canevas des deux formations. Aussi, durant 3 semaines au mois d'août, la Clinique n'a pas dispensé de services directs.

L'analyse par mois démontre, d'une part, que **le nombre de nouvelles demandes ne diminue pas** depuis le mois de janvier, variant entre 7 et 21 (en juillet). En moyenne, au moins sept (7) nouvelles personnes demandent à connaître l'état de leur situation judiciaire chaque mois. Par ailleurs, sur les nouvelles personnes qui ne font que demander de l'information juridique, plus de la moitié (110 personnes / 206 demandes totales) demandent l'état de leur dossier personnel. L'autre moitié concerne des informations sur les droits, recours ou une demande d'accompagnement car la personne connaît déjà sa situation judiciaire. Bref, si plusieurs continuent d'y faire appel nous pouvons penser que les personnes sont satisfaites de ce service et qu'il est adapté à leurs besoins.

Par ailleurs, durant les quatre (4) premiers mois de la Clinique, ce sont des intervenantEs qui faisaient le plus souvent appel à la Clinique afin d'avoir des réponses à leurs questions d'ordre juridique ou des avis quant à des situations particulières. Par la suite, soit à partir de mars 2007, les demandes provenaient autant des intervenantEs que des personnes marginalisées. Enfin, dans les derniers mois, ce sont ces dernières qui, majoritairement, demandaient des informations.

Les accompagnements pour ententes de paiement restent minoritaires (10 annuellement) en comparaison aux **ententes de travaux compensatoires** (26 sur l'année). Ce nombre restreint d'ententes prises peut s'expliquer par le fait que plusieurs personnes trouvent injustes les contraventions qu'elles reçoivent et ne veulent pas entreprendre de démarches en ce sens. Par contre, si elles décident de régulariser leur situation, elles seront moins portées à donner le l'argent, pour la cause ou en raison de leur situation financière.

Avec un total de 21, **le nombre d'accompagnements aux procès** pour des contraventions ou lors d'audiences au criminel **n'est pas régulier** et est tributaire des dates de comparutions. En effet, contrairement aux accompagnements pour la prise d'ententes qui se réalisent lorsque la personne le souhaite, les dates de comparutions sont imposées.

Concernant les 65 demandes d'aide à la contestation de contraventions, une grande augmentation a eu lieu durant l'été à partir du mois de juin, avec un sommet au mois de juillet (25 contraventions contestées). De plus, tout porte à croire qu'au mois d'août cette situation aurait pu se reproduire, car rien qu'avec une semaine d'ouverture de la Clinique, neuf (9) contraventions ont été contestées.

En ce qui a trait aux 47 références vers d'autres ressources telles que des avocatEs ou des organismes de défense des droits, on note peu de variation. Cette partie de la Clinique est importante, bien que ce ne soit pas son premier mandat. Ces références indiquent que les questions ou demandes, soit sont extérieures au champ pénal et criminel sommaire, soit la Clinique n'est pas en mesure d'y répondre. Par exemple, beaucoup de ces personnes ont été référées à unE avocatE (pour des questions criminelles poussées, des représentations, des questions du droit à la famille, etc.) alors que d'autres ont été orientées vers un comité logement.

22 personnes ont été aidées à réduire le délai d'attente pour l'exécution de travaux compensatoires grâce à un accord entre l'organisme responsable de l'exécution de ces travaux (programme de travaux compensatoires du YMCA de Montréal) et la Clinique. Sans cet arrangement exceptionnel (la personne doit montrer sa motivation, avoir entrepris des démarches, etc.), la personne devrait attendre environ trois mois avant de rencontrer son agent qui la référerait vers un organisme où faire ses travaux. Même sans avoir fait appel à la Clinique pour un accompagnement lors de la prise d'entente de travaux compensatoires, certaines personnes ont formulé ce type de demande. **De ces 22 personnes, seule une (1) n'a pas respecté son entente** alors que toutes les autres ont terminé leurs heures et ont pu poursuivre leurs démarches sans être gênées par le côté judiciaire.

Enfin, les demandes d'aide à la formulation de plaintes auprès de la déontologie policière lors d'abus policiers ou de discrimination par des agents de sécurité, est très minime. Seulement six (6) dans l'année dont deux (2) au mois de juin alors que les commentaires des intervenantEs du milieu vont dans le sens de nombreux abus de ce type. Cela peut être dû au fait que les personnes ne veulent pas porter plainte (de peur de représailles ou elles ne connaissent pas leurs droits...), que ce volet de la Clinique est peu connu ou que d'autres organismes offrent ce même service.

Évaluation qualitative de la Clinique Droits Devant

Dans la présente section, nous avons cherché à faire ressortir le niveau d'appréciation et les bons coups de la Clinique, son rayonnement et la connaissance des services offerts par les personnes utilisatrices ainsi que l'analyse des champs qu'elle couvre.

Appréciation des services de la Clinique

Pour évaluer le niveau d'appréciation du service, nous avons utilisé les données issues d'un questionnaire distribué à 13 personnes en situation d'itinérance et à 17 intervenantEs du milieu communautaire.

De manière générale l'échelle de satisfaction, allant de 1 à 10 (10 étant une très grande satisfaction), montre que tant les personnes judiciarisées que les intervenantEs apprécient les services de la Clinique, toujours à plus de 70%.

Les résultats des personnes judiciarisées varient de 7 (1 personne) à 10 (5 personnes) pour une moyenne de 8.92/10. Leur appréciation est justifiée de plusieurs manières, mais pour certaines, c'est en raison des apports techniques : *«ça faisait 6 ans que j'étais mandat et incapable de le faire lever et avec un téléphone, ça s'est réglé en 10 minutes»*, *«[l'intervenante] n'hésite pas à aller chercher les réponses plutôt que de dire n'importe quoi»*. Pour d'autres personnes, leur appréciation est liée au rôle de l'intervenante (*«son entregent»*, *«je me suis sentie écoutée»*).

Toutes les personnes intervenantes répondent qu'elles ont été satisfaites ou en partie (pour deux (2) d'entre elles). La moyenne, sur l'échelle d'appréciation, est de 9.15/10 (variant de la note 7 pour deux intervenantEs à 10 pour sept autres). Certaines répondent en leur nom alors que d'autres au nom des personnes fréquentant leur ressource. Les raisons données quant à l'appréciation touchent majoritairement **la rapidité, l'efficacité et la disponibilité du service, ainsi qu'une bonne connaissance des lois et des réponses claires et adaptées aux personnes**. Plusieurs intervenantEs notent une réelle différence sur la vie de ces dernières. Notamment, une intervenante mentionne que *«la clinique était un besoin nommé par le communautaire depuis plusieurs années par rapport à la judiciarisation des personnes avec qui on travaille»*.

<u>13 questionnaires ont été complétés par des personnes en situation d'itinérance</u> ou à risque. Les raisons d'interpeller la Clinique étaient diversifiées, mais la majorité (8) consistait à obtenir de l'information ou de l'aide à la contestation de contraventions. 4 personnes voulaient régulariser leur situation et ont demandé à être accompagnées lors de la prise d'entente et deux (2) ont demandé ce même service pour des procès ou des audiences

<u>Les 15 intervenantEs</u> (15/17 ont fait appel directement aux services de la Clinique) l'ont contactée le plus souvent pour les personnes qui fréquentent leur ressource. Les principaux motifs d'interpellation de la Clinique sont pour obtenir des informations juridiques et sur la déontologie policière.

Cependant, des intervenantEs constatent une limite importante de la Clinique Droits Devant, soit son effectif restreint (d'avoir 1 intervenante accompagnatrice). Une intervenante l'exprime ainsi : *«ce serait bien que vous ayez davantage d'intervenantEs pour combler les nombreux besoins étant donné le nombre immense de personnes judiciairisées»*.

Quelques commentaires et perceptions

Reprenons ici certains éléments d'appréciation tirés principalement du focus group tenu le 10 septembre 2007 avec une quinzaine d'intervenantEs du milieu ainsi que de quelques commentaires informels amassés tout au long de l'année en lien avec le type d'aide apportée.

Types d'aide apportée	Commentaires
Demande d'informations sur les contraventions et la contestation	<i>« C'est donc important de ne pas jeter nos tickets et de les contester. Je vais demander à mes chums de me les donner plutôt qu'ils les jettent »</i> <i>« La Clinique, c'est vraiment utile pour notre pratique, on a l'info rapidement... Les avocatEs ne s'y connaissent pas en tickets »</i>
Accompagnement à la cour	<i>« Je suis venu parce que je savais que tu m'attendais. Si tu n'avais pas été là, je ne me serais pas présenté ! »</i> <i>« C'est vraiment utile la Clinique parce qu'on n'a pas le temps ni le personnel pour faire des accompagnements »</i>
Accompagnement au service de perception des amendes	<i>« En fait c'est simple de prendre une entente... Avant j'avais toujours peur de me faire arrêter. Être accompagné est rassurant »</i> <i>« J'ai pas toujours respecté mes ententes avec le percepteur. Mais maintenant, je suis prêt et ils me demandent trop d'argent. Heureusement que tu étais là pour m'aider à négocier »</i> <i>« Si tu n'avais pas été là, je serais reparti ! Maintenant je vais t'appeler Claudine Poirier la négociatrice ! »</i>
Transfert de dossier d'une cour municipale vers celle de Montréal	<i>« C'est si facile quand c'est toi qui le fait. Quand c'est moi qui le demande, ils ne veulent pas »</i>
Demande informations / plainte en déontologie policière	<i>« Ça va m'aider, je vais pouvoir l'expliquer aux personnes victimes d'abus... et tu me donnes le pour et les représailles possibles »</i>

D'autres points forts

Une portion de l'évaluation du service a été effectuée dans le cadre de la recherche de Céline Bellot, *la judiciarisation des populations itinérantes à Montréal et l'accompagnement juridique de 2004 à 2006* (rapport préliminaire paru en 2007). Voici certains résultats complémentaires aux données présentées jusqu'à maintenant.

Le rapport à la perception

L'accompagnement par une intervenante fait changer l'attitude des agentEs de la perception des amendes. Comme l'explique une participante, lorsqu'elle est allée seule prendre une entente de travaux compensatoires, l'agent était «*froid, antipathique et écrasant*». Puis, lorsqu'elle a été accompagnée pour une autre contravention, par l'intervenante de la Clinique cette fois, ce dernier a changé d'attitude. Plutôt que d'être «*tendu et hostile, il était plus calme, positif*» face à elle.

D'autres personnes ayant participé à cette recherche abondent dans le même sens. Elles ont mentionné le fait d'être accompagnées par une personne qu'elles qualifient de «*médiatrice, facilitatrice ou d'avocate de la défense pour les personnes de la rue*» facilite les échanges. Ainsi pour plusieurs, **un rapport d'égalité et de respect s'installe alors entre la personne et l'agent de perception des amendes.**

De manière générale, de nombreuses personnes affirment craindre d'aller au bureau de perception des amendes, car elles ont peur de se faire renvoyer ou d'être mal reçues. D'aucuns pensent que c'est le cas notamment de personnes souffrant de troubles de santé mentale qui, moins stressées, trouveront une plus grande motivation à régler leur situation judiciaire en étant accompagnées.

Le temporel

Le temps joue pour beaucoup dans les expériences avec la Clinique Droits Devant. Il interfère autant dans l'urgence, pour la personne qui veut régler sa situation ici et maintenant, que pour gagner du temps, alors qu'unE autre veut obtenir un délai pour faire les meilleurs choix.

L'accompagnement, tout au long de ce processus long et rigide, est apprécié et sert quelques fois à calmer la situation. De plus, une personne judiciarisée a pu bénéficier de l'entente qui s'est créée entre la Clinique Droits Devant et le YMCA afin d'accélérer le processus pour débiter ses travaux compensatoires, ce qui lui a permis de «*passer à autre chose*» plus rapidement. Pour une autre, l'aide de la Clinique lui a été «*utile et l'a beaucoup aidé[e]*», puisqu'elle a fait reporter sa date de comparution.

L'utilité à plus long terme

Selon une personne sondée, l'accompagnement peut aider à faire changer le discours. Elle pense que cela peut amener notamment les juges et les procureurs à mieux écouter et à changer d'attitude. Pour d'autres, cela permet de connaître l'état de leur situation judiciaire ou leur donne des outils pour «*régler leur situation sans pénaliser personne*» et ainsi passer à une autre étape tout en ayant contribué elles-mêmes à leur propre situation (approche volontaire, plus citoyenne).

Rayonnement et connaissance des services

Reprenons des résultats des questionnaires remplis par les personnes judiciairisées et les intervenantEs dans le but de vérifier le rayonnement et la connaissance des services.

Il s'avère que les 13 personnes en situation d'itinérance répondantes ont connu de prime abord, les services de la Clinique par des intervenantEs ou de la promotion (affiche) dans sept (7) organismes différents. Pour deux autres, c'est par la présence de la personne de la Clinique dans les ressources ou lors d'une formation. Une autre en a entendu parler dans un parc à Montréal. En ce qui a trait aux réponses des intervenantEs, la majorité (13/18) en a tout d'abord eu connaissance par les rencontres ou activités de l'Opération Droits Devant et cinq (5) autres par des visites de la Clinique dans leur ressource. D'autres encore en ont aussi entendu parler par des personnes de la rue ou encore lors d'une formation offerte par la Clinique.

De plus, plusieurs personnes en appelant la Clinique pour une demande, ont mentionné qu'elles étaient de prime abord référées par un ami («*c'est mon chum qui m'a dit d'appeler*») ou par un membre de leur famille. De plus, il est arrivé qu'à la suite d'un accompagnement, les personnes affirment vouloir en parler avec leurs pairs afin qu'ils et elles puissent bénéficier de ce service. Cependant, il est difficile de quantifier le bouche à oreille afin d'évaluer le rayonnement de la Clinique. Des personnes ont également mentionné avoir été référées par un hôpital ou une maison de thérapie alors qu'aucune véritable promotion n'avait été faite dans ces milieux.

En définitive, si la Clinique Droits Devant est relativement bien connue, c'est surtout par le bouche à oreille, ce qui peut signifier que les personnes ciblées se sont appropriées le projet. En ce sens l'utilisation de la Clinique semble loin d'être maximale dans le milieu. **Il convient, d'après plusieurs personnes, que la Clinique soit plus présente dans les ressources, justement pour s'assurer que toutes les personnes ciblées par le projet et dans le besoin puissent en bénéficier.** En effet, certainEs intervenantEs mentionnent que lorsque les personnes voient l'intervenante de la Clinique, qu'elles reconnaissent, elles sont plus portées à vouloir agir sur leur situation.

Champs couverts par la Clinique

De façon générale, comme nous l'avons souligné plus haut, tant les personnes en situation d'itinérance que les intervenantEs pensent que la Clinique répond à leurs besoins. Cependant, les deux groupes ont quelques suggestions à apporter, et en particulier les intervenantEs, quant aux domaines à développer.

L'aspect criminel a été le champ le plus souvent évoqué comme un manque, que ce soit à travers les formations, les accompagnements ou les informations relatives à la situation de prostitution. Pourtant, la Clinique dessert déjà une bonne partie de cette procédure et les répondantEs n'ont pas précisé en quoi consisteraient véritablement leurs besoins. D'autres insistent sur la nécessité d'avoir plus de présences dans les organismes communautaires. Ensuite un intervenant demande encore que soit créés plus de contacts avec des avocatEs afin de développer des collaborations plus officielles, de l'aide pour les personnes incarcérées ou adapter les horaires aux personnes de la rue.

Évaluation des formations

Un autre volet très important de la Clinique est la formation, sur le thème de la judiciarisation, des intervenantEs et des personnes fréquentant les ressources et ce, dans le but de les outiller sur la connaissance du processus pénal et les droits et recours.

Au total, 26 formations sur les procédures pénale et criminelle ainsi que sur les recours possibles lors d'abus policiers, d'agents de métro ou de sécurité, ont été données. Ainsi, 93 personnes en situation d'itinérance et 153 intervenantEs de 20 organismes y ont assisté. Ces formations étaient adaptées aux personnes à qui elles s'adressaient. Ainsi, celles pour les personnes fréquentant les ressources étaient sous forme d'ateliers alors que les intervenantEs en recevaient une plus théorique, bien qu'interactive.

Le tableau suivant, montre l'évolution du nombre de formations données dans les organismes.

Tableau mensuel des formations données

	Nov- Déc 06	Janv. 2007	Fév.	Mar	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août *	Sept. 2007	Tot.
Formations données :											
- nombre	0	6	8	4	2	3	3	0	1	0	27
- personnes itinérantes présentes	0	57	12	12	10	0	2	0	0	0	93
- intervenantEs présents	0	15	53	23	6	28	25	0	3	0	153

Le nombre de formations données est plus élevé aux mois de janvier, février et mars 2007 puis se situe dans les mois suivants autour de 2 ou 3 par mois. Cela peut s'expliquer par le fait que la promotion de ce service a été faite dès le départ et que les ressources en ont profité rapidement. Aussi, ce genre de formation faisait déjà l'objet d'une demande d'intervenantEs du milieu.

Il est à noter qu'en novembre et décembre aucune formation n'a été offerte, car cette période a servi, entre autres à créer les outils de formation et de promotion dans les organismes. Il en est de même pour la saison estivale.

80 sondages ont été recueillis suite aux formations données (de 14 personnes itinérantes et 66 intervenants), sur 246 personnes au total ayant reçu la formation.

Dans l'ensemble, il convient de noter que la très grande majorité des réponses sur l'appréciation des formations varie entre 1 et 2. L'échelle proposée allait de 1 à 5 (1 étant très bon et 5 très mauvais) et la moyenne de l'appréciation est de 1.16 sur 5, ce qui signifie une très grande appréciation.

Les éléments les plus appréciés qui ressortent de ces sondages sont, pour la très grande majorité, **la pertinence des documents** remis en lien avec la partie pénale, **le contenu de la partie pénale et les réponses aux questions de cette même section**. Le côté plus pratique avec une documentation à l'appui est en effet, fort apprécié autant des personnes judiciairisées que des intervenantEs proche du terrain.

Cependant, **la durée de la formation considérée trop courte** pour autant de contenu est **le point négatif soulevé** le plus souvent par les personnes. De plus, plusieurs affirment qu'elles n'ont pas assez entendu parler des services de la Clinique, ce qui contraste avec les commentaires recueillis par d'autres sources. À cela s'ajoutent quelques commentaires remettant en question la pertinence de la partie criminelle et des recours quant aux besoins de ces intervenantEs. Encore une fois, ce point montre la divergence des opinions cette question.

Finalement, concernant les sujets à approfondir lors de ces formations, à quelques reprises il a été suggéré de développer la question des mineurs et pour certains le volet criminel.

De manière générale, les commentaires relatifs aux formations sont très positifs. Des termes tels que «*complet, utile sur le terrain, dynamique*» sont utilisés. Une personne propose que cette formation (longue) donnée sous forme d'atelier, soit répétée tous les trois mois afin que les intervenantEs s'approprient le contenu et développent une connaissance et une pratique de défense des droits. Cette proposition peut être utile lorsqu'il y a un roulement d'intervenantEs dans les ressources ou pour mettre en pratique des situations de judiciairisation. Ce qui amènerait à envisager de nouvelles formes de dispensations de ces formations.

Conclusion

Par ce bilan de la première année d'activités de la Clinique Droits Devant, nous pouvons constater que **les besoins ont bien été évalués** lors de la conception du projet. De plus, la Clinique a établi des ponts entre le système judiciaire et les personnes judiciarisées, notamment avec les agents de perception des amendes de la cour municipale. Le nombre élevé de personnes ayant eu recours à ce service et les commentaires généraux concernant son appréciation montrent que la Clinique **répond à des besoins** vécus tant par des personnes judiciarisées que des intervenantEs. Cependant, la popularité de ce service et son originalité ont fait en sorte que des enjeux sont apparus durant cette période.

D'une part, dès le début, il a fallu recentrer les réponses sur le domaine pénal. Comme nous l'avons souligné auparavant, plusieurs demandes qui ne concernaient pas cette procédure étaient formulées, ce qui a amené à limiter les champs d'interventions. D'autre part, le nombre croissant de demandes d'accompagnements en matière criminelle a pris beaucoup de place au départ. En effet, les personnes qui reçoivent des contraventions en lien avec des réglementations pénales sont, pour plusieurs d'entre elles, accusées pour des infractions criminelles par déclaration de culpabilité sommaire ou des actes criminels. Partant de ce constat, il est difficile pour elles, ou pour les intervenantEs du milieu communautaire ne travaillant pas directement dans le domaine juridique, de faire la distinction entre les types d'infractions commises et les procédures utilisées. De plus, bien que les avocatEs fassent des représentations pour les causes criminelles, cela ne diminue pas la pertinence de la Clinique d'offrir un support moral à la personne. Ce questionnement de la Clinique sur la place à donner et des limites à mettre quand aux accompagnements au criminel, l'amène à **continuer à offrir ce type de service mais en priorisant toujours le volet pénal**.

De plus, la Clinique a dû se pencher sur les limites du territoire à desservir. Par exemple, en ce qui a trait aux personnes qui appellent alors qu'elles résident dans des organismes extérieurs à Montréal ou celles qui sont sur ce territoire mais qui ont seulement des contraventions dans d'autres villes. Cela va donc conduire la Clinique à **desservir en priorité les personnes de l'île de Montréal** et dans la mesure du possible, à donner les références pour orienter les autres directement vers les cours municipales concernées.

Afin de contrer le fait que plusieurs personnes ne connaissent pas toujours le mandat ou les fonctions de la Clinique, il est important d'effectuer dans l'avenir, **plus de présences dans des organismes communautaires** ciblés.

Dans le but de relancer les **formations** qui sont appréciées en très grande majorité, la Clinique devrait les envisager **sous de nouvelles formes**, afin de mettre à jour les connaissances juridiques des personnes y ayant déjà participé (exemples : ateliers discussions sur les droits, jeux de rôles, offrir quelques fois par année une rencontre où les personnes judiciarisées ou les intervenantEs viennent discuter d'une question pénale avec unE invitéE...).

En conclusion, la Clinique vise à **consolider** les activités dans les champs définis au départ, soit **prioriser le domaine pénal** avec la contestation de contraventions et les accompagnements. D'ailleurs, il convient de rappeler que ces contestations peuvent encore augmenter le nombre d'accompagnements dans environ 6 mois, lorsque les dates de comparution seront émises. Car il est fort à parier que les personnes ayant fait appel à la Clinique pour contester, désirent y avoir à nouveau recours pour un accompagnement, si elles décident de s'y présenter.

Il est également important de **continuer à développer les rapports externes** avec la cour municipale de Montréal, les avocatEs, les étudiantEs, le YMCA... mais également à rencontrer et s'exposer davantage devant l'ensemble du milieu judiciaire. L'objectif étant de trouver des appuis et à faire comprendre que la Clinique répond à un manque existant dans ce domaine, manque que ne remplissent malheureusement pas les acteurs de ce domaine.

Remerciements

Cette clinique communautaire d'accompagnements juridiques n'aurait pas connu ce succès après un an, sans l'aide précieuse de plusieurs personnes.

Nous tenons à remercier tout d'abord le milieu de l'itinérance montréalais et les intervenantEs qui répandent la «bonne» nouvelle. Plus particulièrement, nous remercions Janick Bezeau, Josée Boisvert, France Labelle, Patrick Langlois, Jean-François Morin et Étienne Richard pour leurs idées, commentaires et le partage de leurs expériences lors de l'élaboration de ce projet.

Pour ses expériences, son évaluation ainsi que son appui financier, nous tenons à remercier Céline Bellot, professeure à l'école de service social de l'Université de Montréal et son équipe de recherche. Un merci spécial à Catherine Chesnay pour ses commentaires et les accompagnements qu'elle a réalisés pour la Clinique.

Les connaissances en matière juridique n'auraient pas pu être autant développées sans l'aide de plusieurs avocats que nous tenons à remercier ici. Avec une attention particulière pour Me Étienne Poitras, Me Natacha Binsse-Masse et Me Véronique Fortin qui ont bien voulu partager leurs connaissances et répondre aux nombreuses questions de la Clinique.

Nous remercions, les institutions légales ou de défense de droits telles que la direction des affaires pénales et criminelles de la Ville de Montréal pour leur appui et leur collaboration. Un merci particulier à la division de la perception, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec ainsi qu'au programme de travaux compensatoires du YMCA de Montréal.

Pour leur appui et les partenariats développés, nous tenons également à remercier les professionnelLEs du milieu de la recherche, professeurEs et étudiantEs (comme Equity Access de McGill et Probono de l'UQAM) des facultés de droits.

Merci à l'équipe et au conseil d'administration du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal pour leur confiance dans la réalisation de la Clinique et leur soutien, tout au long de cette année.

La mise en place et la poursuite de ce service n'auraient pu voir le jour sans l'appui financier du gouvernement fédéral à travers ses programmes IPAC puis IPLI, le gouvernement provincial grâce au Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA), le Forum jeunesse de l'île de Montréal, Centraide ainsi que le milieu de la recherche par le Centre International de Criminologie Comparée (CICC).

Finalement, nous tenons vivement à remercier les utilisateurs et utilisatrices de la Clinique qui, bien qu'ils et elles en bénéficient, ont contribué au rayonnement du service et décidé à prendre le taureau par les cornes. Nous leur souhaitons qu'un jour, ils n'en auront plus besoin !

Annexe I

L'Opération Droits Devant

C'est en mai 2003 que la *Table jeunesse/itinérance du centre-ville* et le *Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)* ont mis sur pied un projet intitulé *Opération Droits devant*. Son objectif est de consolider une pratique individuelle et collective de défense de droits dans l'ensemble des organismes du milieu et à l'intention des personnes en situation d'itinérance autour de la problématique de judiciarisation dont elles sont bien souvent victimes.

Le projet consiste principalement à :

- Offrir de la référence et demander aux intervenantEs d'informer les personnes sur leurs droits et recours (comme porter plainte);
- Recueillir de l'information et la centraliser : contraventions, non respect des droits (abus) et regards terrain;
- Se servir de l'information centralisée pour établir un portrait le plus fidèle de la situation, exercer des pressions politiques ainsi que mener différentes actions de sensibilisation et de dénonciation.

Une personne pour chaque ressource participante est appelée à colliger de l'information et former ses collègues (partie individuelle) ainsi qu'à collaborer à une équipe de travail inter-organismes (volet plus collectif). L'*Opération* regroupe, à l'heure actuelle, 42 organismes intervenant dans les domaines de l'itinérance et de la défense de droits à Montréal.

L'information colligée sur une base régulière ainsi que son analyse ont permis et continuent de permettre au RAPSIM de faire des représentations et des pressions politiques, de tenir des activités médiatiques et de sensibilisation, de travailler avec la Commission des droits de la personne (CDPDJQ) et de créer la Clinique Droits Devant.

En définitive, la mise en place d'une telle démarche constitue une réponse à l'inacceptable accroissement de la criminalisation des personnes marginalisées. D'ailleurs, cette Opération rappelle l'importance de se doter d'autres alternatives à la judiciarisation des personnes itinérantes dans notre combat contre l'ignorance, l'intolérance, l'intimidation et la répression...

Annexe II

Méthodologie

Différentes sources ont permis d'évaluer tant la pertinence, que l'appréciation des services et les champs couverts par la Clinique Droits Devant.

L'analyse quantitative s'est faite à partir de grilles mensuelles de compilation des démarches réalisées, créées afin d'être plus à même de voir l'évolution des demandes et la pertinence relative aux besoins. Elles regroupent des informations telles que :

- le numéro attribué à une personne (pour raison de confidentialité, les noms n'apparaissent pas dans ces grilles)
- la date à laquelle est faite la demande
- les thèmes des questions ou des demandes
- les démarches réalisées

À ces informations s'ajoutent, sous la grille, la compilation d'autres démarches effectuées (en lien avec les rencontres dans des comités ou les présences dans les organismes) ainsi que les formations données avec la date correspondante, le nom de l'organisme et le nombre de personnes (intervenantEs et personnes itinérantes) présentes.

De plus, à des fins d'analyse ont été regroupées sous forme de tableau synthèse, le nombre de demandes par mois issues de ces grilles mensuelles, de mi-novembre 2006 à septembre 2007 (*Partie évaluation quantitative*).

L'analyse qualitative concernant notamment l'appréciation des services de la Clinique et leur évaluation quant aux réponses aux besoins exprimés, afin de vérifier si les services sont adaptés, a été réalisée d'une part, grâce à la compilation des données d'un questionnaire remis à 13 personnes itinérantes et à 17 intervenantEs. Les questions touchaient plusieurs points : par exemple si le/la répondantE a fait appel à ses services et le cas échéant pour quelles raisons, si cela a répondu à sa demande et la situer sur une échelle de satisfaction. Afin d'évaluer si les champs couverts sont suffisants, une question concernant les domaines à développer était aussi posée.

Le niveau de connaissance des services et son rayonnement étaient vérifiés par deux questions au sujet de la manière dont la personne a entendu parler de la Clinique Droits Devant.

De plus, des données extraites de la phase 2 de la recherche de Céline Bellot et al. portant sur la judiciarisation des populations itinérantes à Montréal, ont permis d'évaluer le point de vue des participants sur les accompagnements.

À cela se sont ajoutés des commentaires informels quant aux réponses aux besoins, recueillis directement auprès des personnes ayant fait appel à la Clinique ou auprès d'intervenantEs d'organismes communautaires. Un focus group a également contribué à faire émerger ces commentaires. Enfin, la compilation des considérations de plusieurs personnes ayant affirmé spontanément qu'elles étaient référées par des amis ou des proches aide à compléter le portrait. Cependant, il est à noter qu'il est très difficile de rendre compte du bouche à oreille.

L'importance et l'appréciation des formations ont été évaluées grâce à une grille remise après la formation sous deux formats différents dépendamment de la durée de la formation donnée. Les personnes qui y ont assisté, qu'elles soient en situation d'itinérance ou professionnelles de l'intervention, pouvaient remplir ce formulaire. Celui-ci comprenait des questions générales sur la présentation, l'animation de la rencontre, la durée et la forme. Quant aux sections pénales, criminelles et recours, les mêmes questions étaient posées soit : le contenu, l'appréciation quant aux réponses données aux questions, la pertinence, la clarté et la pertinence des documents remis. Les personnes étaient également invitées à nommer des point ou sujets à développer et à donner leurs commentaires. Finalement, plusieurs questions touchaient les services de la Clinique, la connaissance qu'en ont les personnes, la pertinence quant à leurs besoins et celle des documents remis.