



Public Safety
Canada

Sécurité publique
Canada

ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



Le rôle de service social de la police — l'intervention lors de conflits domestiques

par

Bruce R. Levens

avec

Donald G. Dutton

HV
8079.2
L4
1980
F

/ LE RÔLE DE SERVICE SOCIAL DE LA POLICE
- L'INTERVENTION LORS DE CONFLITS
DOMESTIQUES /

par

Bruce R. Levens,
Directeur de la recherche,
United Way of Greater Vancouver

avec

Donald G. Dutton,
Département de psychologie,
Université de la Colombie-Britannique

17904

Ce travail de recherche a été effectué par le "United Way of Greater Vancouver", en vertu d'un contrat conclu avec la Division de la recherche, ministère du Solliciteur général du Canada. Les quatre premières monographies ont paru, en 1977 et 1978, dans le Journal du Collège canadien de police.

Ce rapport de recherche est publié par la Division des communications, avec l'autorisation de l'hon. Bob Kaplan, Solliciteur général du Canada. Les opinions exprimées ici n'engagent que leurs auteurs et ne représentent pas nécessairement les idées ni la politique du Solliciteur général du Canada.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1980

NO de cat. JS 22-55/1980F

ISBN 0-662-90750-7

Disponible en français ou en anglais à la Division des communications, ministère du Solliciteur général du Canada, Ottawa, Ontario K1A 0P8.

DANS NOTRE CATALOGUE

CLARK, Lorene M.G. et ARMSTRONG, Simon

Bibliographie sur le viol et plus particulièrement sur la recherche au Canada dans ce domaine. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1979 (130 pages, No de cat. JS22-50/1979).

CUNNINGHAM, J. Barton et McINNES, Charles I.

Évaluation des programmes communautaires: approche suggérée. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1978 (190 pages, No de cat. JS32-1/6F).

ENGSTAD, Peter et LIOY, Michèle, Éditeurs

Compte rendu de l'Atelier sur la productivité de la police. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1980 (379 pages, No de cat. JS22-52/1980F).

HANN, Robert G.

Dissuasion et peine de mort: Étude critique des publications économétriques. Ottawa: Rapport du Ministère du Solliciteur général, Division de la recherche, publié par Approvisionnements et Services Canada, 1977 (71 pages, No de cat. JS32-1/5F).
Prix: Canada-\$2.50; Autres pays-\$3.00.

McKAY, H. Bryan, JAYEWARDENE, C.H.S. et REEDIE, Penny B.

Les effets de l'incarcération de longue durée et un projet de stratégie pour les recherches futures. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1979 (138 pages, No de cat. JS22-48/1979F).

MOYER, Sharon et HARRIS, S.B.

L'auto-évaluation dans les centres résidentiels communautaires.
Tome 1. Guide. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1978 (84 pages, No de cat. JS32-5/1978-1F).
Tome 2: Les perspectives d'avenir et les pièges. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1978 (220 pages, No de cat. JS32-5/1978-2F).

MOYER, Sharon

La déjudiciarisation dans le système judiciaire pour les jeunes et ses répercussions sur les enfants: recension de la documentation. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1980 (296 pages, No de cat. JS22-54/1980F).

OOSTHOEK, A.

Utilisation des statistiques officielles sur la criminalité. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1978. ÉPUISÉ.

RIZKALLA, Samir, BERNIER, Robert et GAGNON, Rosette

Guide bibliographique: Économique de la criminalité et planification des ressources de la justice criminelle. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1978 (488 pages, No de cat. JS22-45/1978).

ROSENBERG, Gertrude, MAYER, Katia Luce et BRUNET-AUBRY, Lise

Criminologie canadienne: bibliographie commentée. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1977. ÉPUISÉ.

SHEARING, Clifford D., LYNCH, Jennifer et MATTHEWS, Catherine J.

La police au Canada: une bibliographie. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1979 (362 pages, No de cat. JS22-51/1979).

STANLEY, Paul R.A.

La prévention du crime par l'aménagement du milieu: un tour d'horizon. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1977. ÉPUISÉ.

STENNING, Philip C.

Les armes à feu et l'industrie canadienne de la sécurité privée. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1979 (89 pages, No de cat. JS22-49/1979F).

WASSON, David K.

Les services de police préventive assurés par des équipes locales un tour d'horizon. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1977 (307 pages, No de cat. JS22-42/1977F).

ZAHARCHUK, Ted et LYNCH, Jennifer

Opération identification - un programme modèle pour la police. Ottawa: Rapport de la Division de la recherche publié par la Division des communications, Ministère du Solliciteur général, 1978. ÉPUISÉ.

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
REMERCIEMENTS	1
ABRÉGÉ	3
INTRODUCTION	4
Monographie 1 Demande de service de la part de citoyens et réponse du Service de police de Vancouver	5
Monographie 2 Enquête sur l'attitude des agents de police qui ont reçu une formation spéciale	39
Monographie 3 (partie 1) Études des programmes de for- mation pour l'intervention dans les conflits domestiques	69
Monographie 3 (partie 2) Étude des programmes de formation pour l'intervention dans les conflits domestiques	125
Monographie 4 Réponse de la police et orientation vers des organismes d'assistance sociale	175
Monographie 5 Résumé des résultats et des conclusions	217

Remerciements

Cette étude a été entreprise avec une remarquable collaboration de la part du Service de police de Vancouver. Une grande partie des recherches externes sur d'autres services de police, dont fait état la documentation, décrit les difficultés qu'il a fallu surmonter pour créer un bon climat de collaboration entre les chercheurs et le personnel de la police. Grâce à l'aide accordée par les cadres supérieurs et tous les membres du personnel, ce dont nous leur sommes fort reconnaissants, de telles difficultés n'ont pas ralenti la marche de cette étude. Nous remercions donc tous ceux qui nous ont prêté leur concours.

Il nous faut également remercier les soixante services de police des États-Unis et du Canada qui nous ont fourni des renseignements sur leurs programmes de formation. Beaucoup d'entre eux nous ont inondé de manuels exhaustifs de formation, de guides pédagogiques, d'exemplaires de formules et d'outils d'évaluation. Ces documents nous ont donné une excellente occasion de comparer et d'évaluer les mérites du programme local de formation.

Nous ne saurions oublier de remercier le personnel de l'organisme maintenant dissous, le "Vancouver Resources Board", pour sa participation au projet. Malheureusement, nous n'avons pas eu accès aux données qu'il nous fallait pour compléter notre évaluation. Cependant, cela n'est aucunement attribuable aux chercheurs dans le système, desquels nous avons reçu une aide et une coopération précieuses. Nous voudrions remercier d'une façon particulière tous les travailleurs chargés d'assurer la liaison qui ont été affectés au Service de police de Vancouver durant le temps de la recherche. Un remerciement tout spécial à l'endroit des employés des "Vancouver Resources Board Emergency Services", qui nous ont rencontrés et nous ont informés de la nature du système d'orientation de l'organisme social.

Nos remerciements également au groupe consultatif informel de l'étude, composé de représentants du Service de police, de l'Ecole de police, de la Commission de police de la Colombie-Britannique, du Département de criminologie de l'université Simon Fraser, des organismes d'assistance sociale et du grand public, qui ont revu les monographies de cette recherche.

Enfin, je prie tous les auteurs et chercheurs qui, au cours des ans, ont contribué à la documentation qui a suscité et orienté ce projet, de bien vouloir accepter les remerciements d'un collègue qui leur est infiniment reconnaissant.

Bruce R. Levens

Abrégé

Bien que la mission principale de la police soit souvent décrite comme centrée sur la répression du crime, les agents de police participent souvent à un grand nombre d'activités de service social qui ne sont pas strictement reliées aux responsabilités d'application des lois. Les statistiques peuvent varier d'une collectivité à une autre, mais, fondamentalement, la moitié des appels que reçoit la police sont pour des demandes d'aide relatives à des crises personnelles et interpersonnelles. Si certains de ces problèmes ne comportent pas de violation de la loi, un grand nombre des situations où l'agent de police est appelé à intervenir sont de nature imprévisible, virtuellement très dangereuses et nécessitent des compétences que n'inculque pas la plupart des programmes de formation policière. Les conflits domestiques surtout exigent que la police prenne en main des situations conflictuelles souvent explosives et qu'elle assume le rôle de travailleur social, de psychologue et de conseiller matrimonial.

Dans cette étude, on examine les programmes de formation conçus en vue de familiariser l'agent de police avec les techniques et les ressources qui lui permettent de régler efficacement les conflits domestiques et on définit les éléments de programme qui sont reliés à des stratégies policières efficaces d'intervention en cas de crise. La recherche décrit et analyse aussi le fonctionnement, durant sa première année d'élaboration et de mise en oeuvre, du programme de formation relatif à l'intervention lors de crises par le Service de police de Vancouver pour régler des conflits domestiques.

Introduction

Les spécialistes en sciences sociales et les commentateurs ont beaucoup prêté attention à l'accumulation, au cours des ans, par la police, d'une gamme étendue de fonctions de service social. Une grande partie de la documentation récente concerne précisément l'intervention policière dans les conflits domestiques. Cette présence de la police dans de telles situations a été suscitée par les demandes du public et par l'absence de tout autre service communautaire efficace et autorisé fonctionnant 24 heures sur 24.

Au fur et à mesure que, grâce aux analyses internes des régimes de police et à l'attention prêtée par les sociologues, on a mieux apprécié la demande d'intervention policière et le caractère instable de ce rôle, la formation du personnel policier relative à l'intervention dans les crises domestiques a augmenté. Au cours de la dernière décennie, cette formation est devenue à divers degrés une partie reconnue des programmes de formation policière dans beaucoup de services et de collèges de police américains, et même, de plus en plus, canadiens.

Dans cette étude, on a examiné les programmes de formation conçus pour familiariser l'agent de police avec les techniques et les ressources qui lui permettent de régler efficacement les conflits domestiques et on a défini les éléments de programme qui sont reliés à des stratégies policières efficaces d'intervention lors de crises. La recherche avait pour objet de décrire et d'analyser l'incidence du programme de formation relative à l'intervention lors de crises, en Colombie-Britannique, sur le règlement des conflits domestiques par le service de police de Vancouver, durant sa première année d'élaboration et de mise en oeuvre.

Monographie I - Demande de service de la part de citoyens
et réponse du Service de police de
Vancouver

Bruce R. Levens
Donald G. Dutton

L'intérêt que les spécialistes des questions sociales ont manifesté ces dernières années pour le travail du policier a donné lieu à de nombreuses études psychologiques et sociologiques sur la police et le rôle du policier. On insiste souvent sur la différence que présentent les deux aspects de la tâche du policier, à savoir celui qui a trait aux infractions mêmes à la loi et qui amène le policier à prendre les mesures nécessaires en vue d'une arrestation ou d'une sommation à comparaître, selon des principes assez clairement définis, et celui qui regarde le maintien de l'ordre (fonction plus ambiguë et plus problématique qui touche à la gestion du comportement entre personnes, régi par peu de principes spécifiques quant à la définition de l'ordre ou à la façon de l'établir).

Cette distinction a fait de bien des façons l'objet de nombreuses études: Banton¹ parle "d'agents de la paix et d'agents chargés du respect des lois", Bittner² traite "du maintien de la paix et l'application des lois", Skolnick³ parle du rôle joué par l'agent de police dans la rue en comparant "l'application des lois" au "service et au maintien de l'ordre", Wilson⁴ parle de la question dans les termes suivants:

La différence entre le maintien de l'ordre et l'application des lois signifie autre chose que la différence entre "les petites infractions" et "le crime véritable". Il est capital d'établir cette distinction dans le rôle du policier, car ces deux fonctions impliquent de la part de ce dernier des mesures à prendre et des jugements à porter qui sont d'une nature très diverse. On parle du maintien de l'ordre lorsque des querelles surviennent entre plusieurs personnes et que chacun accuse les autres d'être en faute. On parle du respect de la loi lorsqu'une personne innocente devient victime d'une agression de la part d'une autre personne dont il s'agit de prouver la culpabilité... Parce que le policier ne peut procéder à une arrestation dans la plupart des désordres qui se produisent, il doit

prendre immédiatement la situation en main par d'autres moyens, mais la loi ne lui donne aucune directive sur la façon de procéder; et même la loi lui refuse le droit de recourir à d'autres procédés que celui de l'arrestation...Il doit donc seul, sans surveillance, sans principes pour le guider et sans grande collaboration du public, "appliquer la justice" sur le trottoir.

Non seulement les nombreux écrits ont insisté sur ces deux côtés différents du rôle du policier, mais ils ont démontré que, contrairement à la croyance populaire, la plus grande partie du rôle du policier (50 à 80 p. 100 de son temps) comporte des fonctions qui n'ont rien à voir avec le crime, qui touchent au maintien de l'ordre ou au "service social". Bercal⁵ signale que 16 p. 100 seulement des appels adressés au Service de police de Détroit avaient trait à des situations d'urgence reliées au crime. L'étude effectuée par Cumming et al⁶ a révélé que la moitié de tous les appels à la police se rapportaient à des demandes d'aide lors de situations non criminelles. Lundman⁷ cite d'autres études effectuées aux Etats-Unis, qui indiquent que le policier consacre une grande partie de son temps à rendre des "services". Une étude récente effectuée en Angleterre par Punch et Naylor⁸ a révélé que 59 p. 100 des appels au poste de police dans trois villes de l'Essex pouvaient se définir comme des demandes de "services" et que 41 p. 100 des demandes étaient liées à l'application de la loi.

La police et le service social

Le fait que le policier consacre un temps considérable à toute une gamme de fonctions de "service social" est en grande partie dû aux demandes du public. Black et Reiss⁹ mentionnent que "les énergies du policier sont plus souvent mobilisées par le fait qu'il doit intervenir auprès de particuliers que par les initiatives qu'il prend". Dans les études effectuées par trois grandes villes des États-Unis, les forces étaient mobilisées à

80 p. 100 par suite d'appels individuels au poste de police, et 16 p. 100 seulement par l'intervention personnelle de la police.

Bien que les policiers eux-mêmes puissent déplorer cet aspect de leur travail et montrer une certaine réticence pour le travail social qu'on leur impose, ils admettent pourtant un peu à regret, que dans l'ensemble, il n'existe aucun autre service communautaire capable de répondre à la demande du public. Les études effectuées aux États-Unis, en Angleterre et au Canada, dont il est principalement fait mention dans ce rapport, indiquent toutes que les organismes sociaux communautaires assurent un service en semaine de 9 heures à 17 heures pour des problèmes sociaux qui surviennent au cours de la fin de semaine de 17 heures à 2 heures du matin. Comme le signale Bard¹⁰, la tâche du policier consiste à s'occuper des situations de crises, les procédés qu'il emploie doivent être immédiats (réponse très organisée en vue d'intervenir rapidement), et il fait preuve d'autorité. (Le policier a le pouvoir de faire quelque chose).

Outre les fonctions nombreuses et diverses du policier qui ont trait au "service social", cette étude met l'accent sur les appels du public, et sur la réponse du policier à ces appels en vue de son intervention dans les querelles de famille, les conflits familiaux, les crises familiales, les querelles entre propriétaires et locataires, les appels relatifs aux vacarmes qui troublent la paix publique, les difficultés entre voisins, etc., bref dans tout ce qui constitue les querelles sociales.

Les rapports indiquent des pourcentages variables quant à tout le travail du policier qui a spécifiquement trait à son intervention lors de querelles internes. Cela est dû principalement au manque d'uniformité constaté dans la définition qui est donnée aux querelles sociales. Par exemple, Parnas¹¹ signale des incidents "divers non criminels" (qui constituent 80 p. 100 environ de tous les appels au Service de police de Chicago) et indique que les "tapages" - conflits familiaux, vacarme au cours d'une soirée et désordres organisés par

les adolescents - forment un tiers de ces incidents. Meyer¹² indique que "les mésententes familiales et les disputes entre voisins" constituent 12 p. 100 de tous les appels qui n'ont aucun caractère criminel et qui ont eu pour résultat de mobiliser les forces policières d'une grande ville des États-Unis. Liebman et Schwartz¹³ estiment que 5 à 10 p. 100 des tâches du policier en milieu urbain ont trait aux mésententes familiales. Ephross et French¹⁴ estiment que 40 p. 100 des appels ont trait aux ennuis personnels et que 23 p. 100 de ces appels (9 p. 100 de tous les appels criminels et non criminels) se rapportent aux querelles de famille. La seule étude canadienne qui puisse se comparer à ces statistiques, étude qui portait sur l'évaluation des crises familiales à London en Ontario, estime entre 4 et 5 p. 100 les appels qui ont trait aux crises familiales.¹⁵

Plus important encore que l'exacte proportion du travail du policier que l'on peut cataloguer de disputes sociales, est le rappel que les auteurs d'études font du danger inhérent à cet aspect du rôle du policier. De nombreuses études aux États-Unis ont révélé que c'est dans les querelles internes plus que dans tout autre domaine où s'exerce l'activité policière, que les policiers se font blesser ou tuer. En soulignant la violence de ces activités dans l'avant-propos d'une monographie du ministère de la Justice des États-Unis, le directeur du "National Institute of Law Enforcement and Criminal Justice" a déclaré ce qui suit:

L'une des tâches les plus dangereuses auxquelles l'agent de police doit faire face est celle de régler les querelles et les désordres familiaux. En 1972, 13 p. 100 des agents de police ont été tués alors qu'ils étaient en service répondant à des plaintes de ce genre. Vingt-sept p. 100 des agressions dont les policiers ont été victimes se sont produites lors de ce type de situations.

Le risque est plus grand encore pour ceux qui prennent part à ces querelles. De tous les meurtres signalés en 1972, 24.3 p. 100 se

sont produits entre les membres d'une famille, 7.1 p. 100 au cours d'une "querelle d'amoureux" et 41.2 p. 100 à la suite d'autres discussions. La grande majorité de toutes les agressions graves concernent les parents, les voisins ou les connaissances.

Bien que la plupart des données sur les agressions domestiques nous viennent des États-Unis, il y a lieu d'appliquer ces mêmes données au Canada. Les relevés statistiques canadiens sur l'homicide à l'échelon national indiquent qu'entre 1967 et 1971, 37.5 p. 100 des victimes de meurtres (675 personnes) ont été classées parmi les meurtres sociaux et que près de trois victimes sur quatre étaient des membres de la famille immédiate du suspect (Statistique Canada, 1973). Une analyse d'une liste d'homicides à Vancouver en 1974, compilée par le Service de police de Vancouver, révèle que 15 meurtres sur 30 et 5 tentatives de meurtres sur 17 ont eu lieu au cours de querelles familiales.* Enfin, on a signalé le fait que 14.6 p. 100 des 41 policiers canadiens qui ont été tués entre 1961 et 1973, ont été tués alors qu'ils répondaient à des plaintes concernant des querelles familiales.

La politique des policiers relativement aux disputes qui sont essentiellement civiles est en général une politique de non-participation. Toutefois, le public s'attend à ce que le policier agisse comme agent de service principal lors des crises qui surviennent entre des personnes et la réalité des actes de violence domestiques associée au fait qu'il n'existe pas d'organisme pour remplacer le policier, donne à ce dernier une charge écrasante qui réclame sa participation. Toutefois, bien qu'on ait proclamé avec force la position officielle du policier, ce dernier répond en fait à bien des demandes qui exigent son intervention, et cette réalité a incité un nombre toujours croissant de forces policières à assurer à leur personnel une formation spécialisée pour leur permettre de résoudre les querelles familiales d'une façon plus efficace et plus sûre.

* Service de police de Vancouver, note de service sur la planification et la recherche, 1975.

Formation pour l'intervention lors de crises familiales

La formation du policier appelé à intervenir dans les crises familiales insiste en général sur la sécurité de l'agent, lui enseigne des techniques pour prendre en main les situations de violence entre des personnes, pour servir de médiateur dans les cas de conflits, et, dans la plupart des cas, met l'accent sur l'orientation des parties en cause vers un professionnel qui peut les aider, le cas échéant. Dans les cas où les services de police ont adopté ce type d'approche, on a constaté que:

- (a) les policiers blessés sont moins nombreux;
- (b) le temps que les policiers consacrent aux activités qui n'ont aucun rapport avec le crime a diminué;
- (c) le récidivisme (appels répétés de la même famille demandant l'intervention de la police) diminue;
- (d) la famille se tourne plus souvent vers d'autres services communautaires et organismes professionnels susceptibles de lui venir en aide.

Peu après la création de la Commission de police de la Colombie-Britannique, le docteur John Hogarth, président de cette Commission, lors d'une réunion d'une durée d'un jour sur l'avenir de la police en Colombie-Britannique (décembre 1973), a parlé en faveur de ces cours de formation pour les services de police en C.-B., disant ce qui suit:

"Bien qu'il soit admis que les policiers ne sont pas des travailleurs sociaux et qu'ils ne doivent pas le devenir, ce sont eux qui constituent l'organisme le plus important, en service 24 heures sur 24, qui répond aux situations de crises de toutes sortes. Les policiers doivent recevoir la formation voulue pour régler les querelles de famille, les bagarres entre voisins, les conflits sociaux et une foule d'autres problèmes pour lesquels ils ne sont pas bien préparés ni suffisamment aidés."

À la suite de cette réunion, il fut décidé qu'à partir de septembre 1975 toutes les nouvelles recrues de l'École de police de la Colombie-Britannique recevraient une formation en rapport avec l'intervention du policier dans les crises sociales. De plus, l'engagement fut pris d'établir une politique

en vue d'étendre cette formation à tout le corps policier de la C.-B., et la formation en cours d'emploi doit bientôt commencer. La formation sera donnée à 250 recrues environ chaque année, 200 d'entre elles appartenant à la force policière de Vancouver. Cette politique, ajoutée à la formation en cours d'emploi dispensée dans la mesure où les ressources le permettent, signifie que d'ici les cinq prochaines années le programme de formation en rapport avec l'intervention du policier dans les crises aura été exposé à la plupart des policiers de la C.-B.

On peut décrire le programme comme étant du type général et pratique. Il est général en ce sens que tous les policiers finiront par recevoir la formation désirée et qu'elle ne sera pas réservée à quelques patrouilles spécialisées. Ce programme fait face à des problèmes de répartition de la main-d'oeuvre, prévoit une réponse encore plus immédiate du personnel formé, et convient mieux à un système de formation sur le plan provincial, les recrues provenant de forces policières grandes ou très petites. Le programme est pratique, en ce sens que l'entraînement du policier met l'accent sur tout un ensemble de méthodes que le policier doit suivre lorsqu'il est appelé à intervenir dans des querelles familiales et ne s'attache pas aux principes théoriques et psychologiques.

Le cours utilise pour une large part les démonstrations faites à l'aide de bandes magnétoscopiques et de sociodrames visant à représenter les comportements simulés. L'ensemble des méthodes que le policier doit suivre pour rendre son intervention efficace se décompose comme suit: méthodes externes visant la sécurité, méthodes internes visant la sécurité, prise en main de la situation, brève entrevue, intervention et orientation.

Ces méthodes sont présentées aux recrues dans l'ordre indiqué ci-dessus. Le concept de chacun de ces éléments est étudié, discuté, fait l'objet d'une démonstration sur bande magnétoscopique (représentation de ce qu'il faut faire et ne pas faire), et, par la suite, les recrues doivent mettre en pratique ce qu'elles ont appris dans un sociodrame qui simule une querelle.

On suit cette méthode pour chaque élément dans l'ordre déterminé. Au fur et à mesure que les tout derniers éléments font l'objet d'un enseignement, on revoit les premiers éléments dans les exercices de simulation de telle sorte qu'à la fin de la formation, qui dure 30 heures, les élèves soient en mesure de faire la démonstration d'intervention complète.

Pour être à même de contrôler l'effet produit par ce type de formation, mis à l'essai pour la première fois au Canada, le Service de police de Vancouver et la Commission de police de la Colombie-Britannique ont proposé et adopté l'établissement d'un programme de recherches et d'évaluation, programme financé à la fois par le ministère du Solliciteur général et l'organisme Centraide sous les auspices duquel les recherches sont effectuées.

La présente monographie nous propose une analyse des demandes d'intervention policière dans les querelles domestiques par les citoyens et un compte rendu des réponses du service de police avant la création d'une escouade spécialement formée pour prendre en main de telles situations. Dans cet esprit, elle nous présente des données préalables avec lesquelles on comparera les résultats dans les deux prochaines années de l'établissement et de la mise en application du programme d'intervention en cas de crise. On a recherché en particulier les données sur la fréquence des affrontements familiaux, les facteurs qui ont influencé les décisions de la police, le modèle de ses réponses, la durée de l'aide dispensée et le résultat de l'intervention policière.

Méthodologie des mesures

On s'est servi de deux genres de facteurs afin de mesurer le degré de l'intervention policière dans les crises familiales: une analyse des dossiers du Service de police de Vancouver et, puisque les méthodes de classement des plaintes d'un établissement ne s'adaptent pas toujours aux besoins de la recherche, les chercheurs ont utilisé directement des renseignements contenus dans des enregistrements de demandes d'aide faites par téléphone.

Dossiers du Service de police de Vancouver

Le Service de police de Vancouver a fourni des dossiers faisant un état détaillé de l'activité de la police d'après les enregistrements des messages relatifs aux interventions, s'étendant sur une période de six mois allant de janvier à juin 1975. Il a permis la consultation du dossier intitulé "Conflits familiaux" qui fait partie des Rapports supplémentaires et divers (Formule 19) s'étendant sur la même période, et la consultation des rapports sur les blessures et voies de fait chez les policiers.

On a consulté ces dossiers afin d'essayer de découvrir (a) le temps passé à régler les querelles domestiques; (b) les particularités de ces querelles; la prédominance de la violence, la consommation d'alcool, le milieu familial et les relations entre les parties en litige; (c) l'incidence des blessures et voies de faits dont ont été victimes les policiers lors de ces situations; et (d) l'utilisation d'autres services sociaux par la police.

Demandes d'aide par téléphone

Au moment où cette recherche a été entreprise, l'accès au Service de police de Vancouver au moyen des téléphones publics était possible par l'intermédiaire de onze lignes téléphoniques. Cinq lignes étaient réservées aux cas urgents et les autres aux renseignements généraux et aux plaintes. On a enregistré tous les appels, d'arrivée, internes et de départ, par l'intermédiaire des lignes publiques, au moyen d'un magnétophone à pistes multiples. Il y a toujours deux bandes sur le magnétophone: une bande qui permet aux policiers d'écouter la conversation immédiatement après l'appel urgent afin d'obtenir des éclaircissements et des renseignements et une bande étalon que l'on n'interrompt jamais et qui enregistre les appels 24 heures sur 24. On change les bandes à 6 heures chaque jour et l'on entrepose la bande étalon pendant 29 jours après quoi on la recycle. On peut quelquefois retirer les bandes entreposées afin d'effectuer une enquête. Dans ce cas, on utilise la bande qui suit dans l'ordre chronologique à sa place.

Les téléphonistes qui répondent aux demandes d'aide inscrivent les détails, si elles jugent nécessaire la présence de la police, dans un dossier "d'intervention" partiellement codé à l'avance. Elles encerclent l'un des 47 faits codés classés en trois groupes par ordre de priorité. Un dossier d'intervention de priorité 1 par exemple, contient des faits tels que: "coups de feu, cris, homme portant une arme à feu ou un couteau" et "vol à main armée" en cours; un dossier d'intervention de priorité 2 contient des faits tels que "personne suspecte", "outrage public à la pudeur" et "accident de voitures"; en troisième ordre de priorité, on trouve les "plaintes de stationnement", les "vols dans les autos" et les "véhicules volés retrouvés". Les dossiers d'intervention sont ensuite datés, numérotés et donnés au messenger de radio. On estampe sur le dossier l'heure à laquelle le message est transmis. Lorsque la patrouille qui a répondu à l'appel a réglé le problème, elle le transmet par radio au messenger et on note la durée de l'intervention.

Il apparaît clair d'après les autres études accomplies au service des rapports,^{17, 18} des conversations avec des téléphonistes et l'observation du service en activité, qu'il existe diverses interprétations des appels selon la personne qui téléphone et celle qui reçoit l'appel, et, par conséquent, des faits analogues sont classés d'après des codes différents. De plus, ces différences influent sur la décision d'envoyer ou de ne pas envoyer une patrouille, décision que l'on prend souvent, apparemment, sans s'en remettre à des directives objectives. Ainsi, selon la description de l'appelant et l'interprétation de la téléphoniste, une querelle familiale par exemple, peut justifier la présence de la police et être classée "coups et blessures" (priorité 1), "conflits familiaux" (priorité 2) ou "maintien de la paix publique" (priorité 3).

On a analysé un échantillon des appels afin de venir à bout de l'ambiguïté des enregistrements et d'obtenir des renseignements sur les demandes d'aide qui ne nécessitent pas la présence de la police (et dont on ne possède aucune trace, sauf l'enregistrement). On a relevé des échantillons de bandes étalons afin de représenter tous les jours de la semaine et l'heure des appels en vue de mieux représenter les soirées et les premières heures de la journée, période à laquelle on note le plus grand nombre d'appels. La difficulté d'écouter

et d'analyser l'échantillonnage des bandes durant une période qui convient au service de police s'est cependant révélée trop grande pour que l'on s'entienne rigoureusement à ce modèle. Par conséquent, on a relevé un échantillon d'une semaine de sept jours non consécutifs proportionné à l'heure de la journée.

On a conçu une formule d'enregistrement simple que l'on a utilisée pour recueillir des renseignements sur tous les appels relatifs à des querelles domestiques d'après les facteurs suivants: l'heure de réception de l'appel, la ligne utilisée (ligne des cas urgents ou des renseignements généraux), le nom de l'appelant, l'adresse du plaignant, l'explication brève du problème, la nature de la demande (renseignements ou présence de la police) le mode de réponse, le code policier attribué lors de l'intervention, la mention de la présence d'enfants, la consommation d'alcool, de drogues, les menaces de violence et le port d'armes, le nombre de personnes impliquées et les conseils donnés.

On a défini, à l'intention de la présente recherche, une querelle domestique comme toute demande d'aide (que ce soit une demande de conseils, de renseignements ou d'envoi de la police) résultant, en gros, d'un conflit familial comprenant des disputes et des bagarres entre époux, entre concubins ou entre hommes et femmes, des conflits entre parents et enfants et des problèmes d'adolescents, des échanges d'actes ou de paroles hostiles entre parents ou personnes qui partagent le même logis, des désordres causés par les différends entre propriétaires et locataires, des disputes entre voisins, des luttes internes pour la garde d'un enfant, des violations de jugements de séparation, la désobéissance aux jugements d'expulsion et des demandes d'assistance pour que les agents de la force publique restent sur les lieux au cas où une querelle domestique surgirait ou deviendrait violente.

La classification de l'appel comme querelle domestique dépendant de l'évaluation subjective du chercheur, on a effectué une vérification d'objectivité en faisant écouter les appels à un second chercheur pendant environ 8 p. 100

(14 heures) du temps où ils ont été reçus. On a utilisé deux facteurs: il s'agissait d'abord de s'accorder sur le nombre d'appels comptés comme querelles domestiques et ensuite sur la description de l'appel. Dans la première analyse, les chercheurs ont conclu à 34 appels classés dans les querelles domestiques pendant la période choisie. Dans la seconde analyse, les chercheurs se sont accordés à 94 p. 100, soit sur 32 appels classés dans les querelles domestiques. Après avoir discuté de la question, ils ont inclu les deux appels que le second chercheur n'avait pas déterminés. Dans tous les cas, à l'exception de trois, où ils n'étaient pas du même avis sur la description des querelles (les bagarres entre personnes aux relations inconnues ou vagues ont été classées différemment: par exemple comme propriétaire et locataire plutôt qu'époux, etc.), ils étaient d'accord sur tous les facteurs clés lorsqu'on a comparé les formules d'enregistrement. La possibilité d'écouter à nouveau les conversations téléphoniques quand il le faut afin d'y recueillir des données, a sans doute contribué grandement aux nombreuses similarités entre les conclusions des analystes.

Pour chaque appel dans le cas duquel on a envoyé une patrouille de police, les chercheurs ont consulté les dossiers d'intervention et ont consigné dans les dossiers de données les codes et la durée de l'aide fournie par la police de Vancouver. Ils ont en même temps établi des comparaisons entre les notes des employés du service des rapports et la description des appels par les chercheurs relativement à la nature des demandes.

En fin de compte, il faut noter que l'analyse des enregistrements des appels d'arrivée a éliminé la possibilité d'une réaction "Hawthorne". La police n'a su qu'après l'événement que les appels étaient soumis à une recherche.

Dossier des "Conflits familiaux" du Service de police de Vancouver

La police garde, sous la rubrique "Conflits familiaux", un dossier des rapports rédigés par les agents qui se sont rendus sur les lieux des querelles familiales. Dans les six mois s'étendant de janvier à juin 1975, le dossier contenait 95 rapports de ce genre. Pendant la même période, cependant,

des patrouilles de police ont répondu à 554 appels relatifs à des conflits familiaux. Il en ressort qu'on n'effectue un rapport qu'en 17 p. 100 des cas. L'absence de rapports est due en partie à des appels "non fondés", c'est-à-dire des incidents sans suites ou pour lesquels il n'existait plus de raison d'intervenir au moment où les agents sont arrivés sur les lieux, ainsi qu'à l'opinion des agents selon laquelle l'incident est si insignifiant ou banal qu'un rapport sera inutile, pour ne mentionner que cette raison.

D'après les rapports analysés, il a été démontré que les enfants étaient mêlés aux disputes dans 48,4 p. 100 des cas. La police intervient dans 16,8 p. 100 des cas à cause de mauvais traitements infligés aux enfants ou d'abandons d'enfants et, dans 3,2 p. 100 à cause d'enlèvements d'enfants. La fréquence à laquelle les enfants sont mentionnés dans les rapports écrits suppose que leur présence constitue une raison majeure pour la rédaction d'un rapport.

La surabondance de cas relatifs aux problèmes d'adolescents mentionnés dans les rapports confirme également cette conclusion. Dans 52 cas, (54,7 p. 100) les parties en litige étaient des conjoints, dans 28 cas (29,5 p. 100) il s'agissait de problèmes entre parents et enfants et dans tous les autres cas, d'autres membres de la famille, d'amis et de personnes sans relations connues. Les conflits entre parents et enfants ne constituent que 7 p. 100 de toutes les demandes d'aide si l'on compare à l'analyse des appels au Service de la police de Vancouver dont on parle plus loin dans la présente monographie.

Dans 28 rapports sur 95, l'auteur a indiqué qu'il fallait envoyer des exemplaires du rapport aux autres services internes ou aux organismes extérieurs. Dans cinq cas, les auteurs ont mentionné les agents de liaison de la police de Vancouver et dans 14 cas, le Comité de ressources de Vancouver du Service des familles et des enfants. Ils ont également cité des services internes comme les "personnes disparues", "l'escouade de la prévention de la

délinquance des jeunes", la "section des affectations générales" et le Bureau de district. Il est impossible de connaître les mesures qui ont été prises dans ces cas-là, ou de savoir si les agents ont reçu ou recevront une réaction relativement au résultat de leurs propositions.

Enfin, parmi les 95 rapports, 82 ne faisaient aucune mention du temps qu'il avait fallu pour prendre la situation en main. Cependant, l'heure à laquelle les policiers étaient intervenus avait été inscrite dans tous les cas, à l'exception d'un seul. Il est intéressant de constater que 54,3 p. 100 des appels ont été faits entre 5 h de l'après-midi et 2 h du matin.

Rapports sur les blessures

Pour l'instant, les données du Service de police de Vancouver sur les blessures causées à ses membres ne corroborent pas les conclusions américaines relativement à la fréquence des blessures occasionnées au cours de règlements de problèmes domestiques.

On a entrepris d'examiner les dossiers du Service de police de Vancouver afin de déterminer la nature et la gravité des blessures qui sont causées aux policiers et la proportion des blessures qu'ils subissent lorsqu'ils tentent de régler des disputes de ménage. Ces données viennent de deux sources principales: les rapports d'enquête et ceux de la Commission des accidents du travail. Les investigateurs, en collaboration avec le Bureau de la planification et de la recherche du Service de police de Vancouver, ont dépouillé les dossiers des agents de police qui avaient été mêlés à ce qu'on appelle des "voies de fait sur les lieux d'une dispute" de janvier à août 1975. Il y a eu 29 voies de fait pendant cette période dont plusieurs sur deux policiers au cours d'une même affaire.

On n'a pu repérer que 21 rapports des 29. Une vérification ultérieure a été effectuée mais les dossiers manquants restaient toujours introuvables. Parmi ces 21 rapports, il y en avait un qui indiquait clairement qu'un policier avait été blessé au cours d'une scène de ménage et un autre qui

précisait qu'il s'agissait d'un cas marginal. Les policiers n'avaient été blessés qu'assez légèrement dans les deux cas.

L'analyse de plus de 200 rapports de la Commission des accidents du travail a donné à peu près les mêmes résultats. Il est fort probable qu'un pour cent des blessures rapportées à la Commission des accidents du travail aient été causées au cours d'une intervention dans une dispute de ménage; toutefois, les renseignements étaient insuffisants pour que cette affirmation soit convaincante. Il n'y avait aucune donnée disponible et sûre à laquelle il aurait été possible de se référer afin de corroborer les faits de cette étude. Il a donc été décidé qu'un autre examen des rapports d'enquête ou de ceux de la Commission des accidents du travail était injustifié.

Rapports des policiers

Afin d'évaluer, à partir du nombre total d'interventions, la proportion du travail policier qui peut faire partie de la catégorie "service d'aide", on a analysé pendant une période de six mois, soit de janvier à juin 1975, les appels auxquels les patrouilles ont dû répondre, ainsi que le temps qu'il leur a fallu pour prendre la situation en main. Les 45 957 interventions de cette période, classifiées en un code (sur imprimante) établi par le service de police selon les troubles auxquels ont dû faire face les policiers, ont été divisées en deux grandes catégories, soit "l'application de la loi" et "le service d'aide". Comme il n'y avait pas assez de renseignements sur les 1 903 appels qui avaient été classifiés comme "autres" ou "appels téléphoniques incomplets", il a été impossible de les inclure dans l'une ou l'autre des catégories susmentionnées.

Aux fins de cette enquête, la catégorie "application de la loi" comprend tous les rapports sur les infractions criminelles (vols à main armée, voies de fait, vols simples, effractions et molestations), les rapports établissant que certaines lois ont été violées, comme les règlements sur le stationnement, la conduite de véhicules avec facultés affaiblies et les outrages publics à la pudeur, ainsi que les rapports sur des personnes suspectes et celles qui sont munies d'armes, etc. La catégorie "service d'aide" est divisée en six sous-groupes: les "problèmes domestiques" (troubles familiaux, tapage d'ivrognes, bagarres,

vacarme, chahut causé par des voisins, atteinte à la paix publique, etc.), la "santé" (incapacité physique et mentale, personnes accidentées ou malades, tentatives de suicide, mort subite), les "individus" (hommes/femmes ivres morts, personnes disparues ou retrouvées), les "biens" (biens trouvés, abandonnés et endommagés, inspection des lieux), les "voies publiques" (accidents de voitures, activités relatives à la circulation) et les "escortes" (pour ambulances, véhicules équipés d'un inhalateur et camions d'incendie).

La catégorie "service d'aide" comprend tous les appels exigeant l'intervention des policiers dans les rapports entre individus. Alors que les troubles familiaux, le chahut causé par des voisins et les réunions bruyantes devraient nécessairement entrer dans la catégorie "application de la loi" s'il y a atteinte à la paix publique, ces problèmes ont été classés avec raison dans la catégorie "service d'aide", car ils entraînent rarement une poursuite en justice ou une arrestation mais exigent plutôt de la part des policiers un certain savoir-faire dans le règlement de problèmes domestiques. De plus, il faut noter que la fréquence des catégories "application de la loi" et "service d'aide" dépend du code établi par le service de police relativement aux situations auxquelles doivent faire face les policiers; cette fréquence est également soumise à la fantaisie et à la subjectivité des téléphonistes et des régulateurs lorsqu'ils interprètent les appels où l'on demande l'aide de la police. Finalement, la répartition entre les deux catégories susmentionnées indique seulement les demandes d'aide qui ont occasionné la mobilisation de policiers, et exclut certains appels de citoyens désirant obtenir l'intervention de la police, ces derniers ayant été réglés d'une autre façon, comme en acheminant les appels vers un autre service, en donnant des conseils et des renseignements et en informant les intéressés qu'il serait inopportun d'intervenir.

La figure 1 indique les diverses façons de répondre aux demandes d'aide et la catégorie dans laquelle entrent les appels téléphoniques, soit "l'application de la loi" et "le service d'aide". D'après l'idée que l'on se fait de ces appels, 49,3 p. 100 et 46,6 p. 100 des demandes d'aide, correspondant à 52 p. 100 et à 49,3 p. 100 du temps passé à patrouiller, ont été respectivement classifiées sous la rubrique "application de la loi"

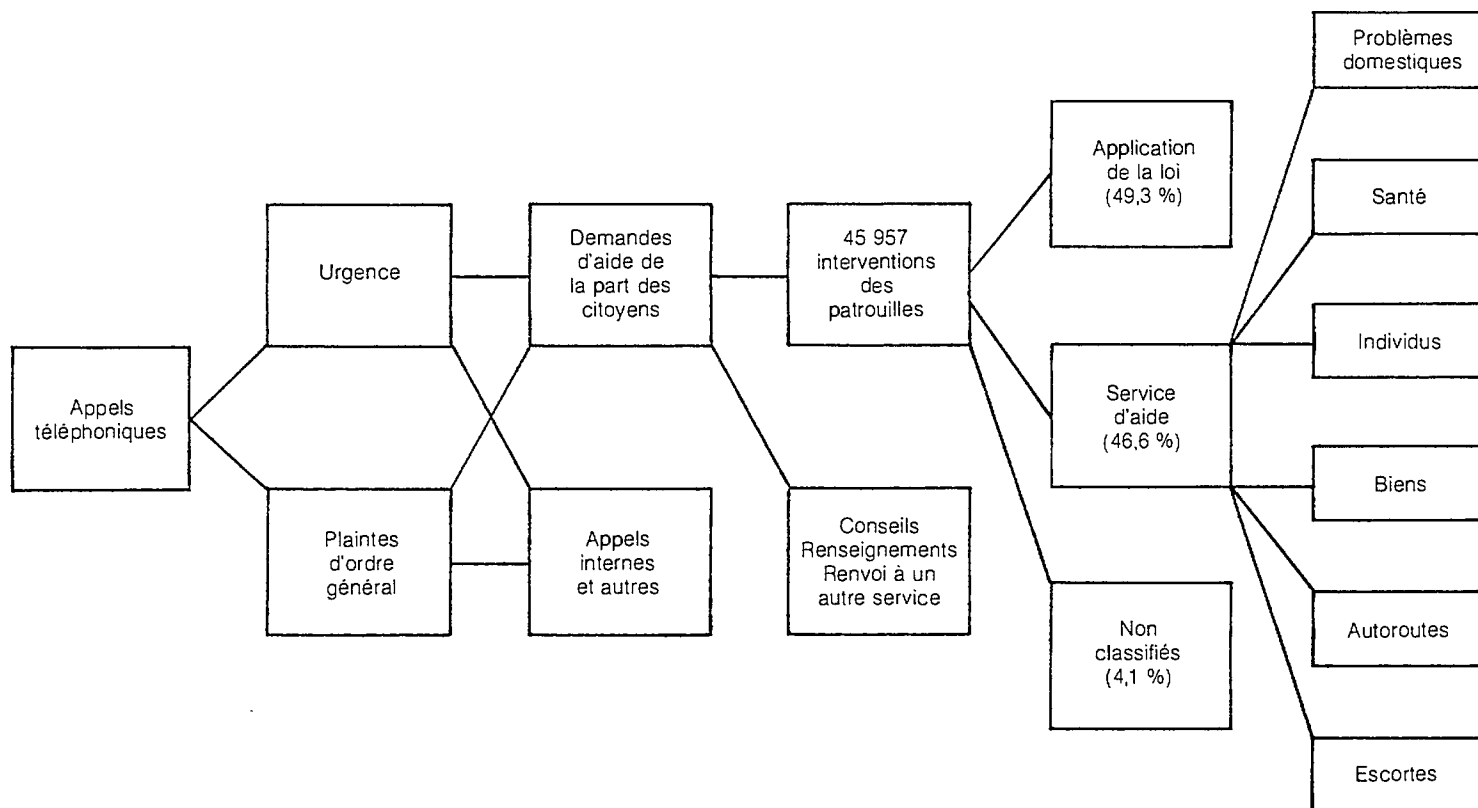


Figure 1

Demandes d'aide et répartition des appels
dans les catégories
«Service d'aide» et «Application de la loi»

et "service d'aide" (on n'a pas tenu compte de 4,1 p. 100 des appels et du temps passé à patrouiller). Le tableau 1 représente un exposé plus détaillé des sous-groupes du "service d'aide".

Deux facteurs méritent d'être mentionnés. Premièrement, il peut y avoir une sous-évaluation des éléments composant le "service d'aide" à cause des méthodes de classification du service de police, par exemple les scènes de ménage où l'un des conjoints porte plainte seraient classées comme voies de fait, ce qui entre dans la catégorie "application de la loi". Les estimations du temps passé à répondre aux demandes faisant partie de la rubrique "service d'aide", et qui sont fondées sur d'autres études, établissant la proportion à bien plus de 46 p. 100; d'ailleurs, des estimations atteignant 80 p. 100 ont été mentionnées 5, 6, 7.

En second lieu, le temps moyen par appel est considéré comme étant le battement entre la transmission des appels et le moment où le policier envoie un message radio pour indiquer que tout est rentré dans l'ordre. Cette durée comprend donc le temps de parcours et tout léger retard entre la prise de contact des forces policières avec les citoyens qui ont demandé de l'aide et l'occasion que les policiers ont de signaler qu'ils ont réglé le problème.

TABLEAU I

Répartition des appels par sous-groupes du "service d'aide",
temps pour prendre la situation en main et nombre d'appels
janvier à juin 1975

	Appel totaux		Temps total (min)		Temps moyen par cas (min)
	Nombre	%	Nombre	%	
Problèmes domestiques	7,396	34.5	234,811	24.3	31.8
Santé	1,994	9.3	114,752	11.9	57.6
Individus	2,491	11.6	69,739	7.2	28.0
Biens	3,828	17.9	183,211	19.0	47.9
Autoroutes	3,573	16.7	291,790	30.2	81.7
Escortes	2,137	10.0	71,725	7.4	33.6
Total	21,419	100.00	966,028	100.0	45.1

Demandes d'aide et interventions policières

On a analysé 174 h d'enregistrements téléphoniques afin d'obtenir une étude plus complète et détaillée des appels concernant les scènes de ménage, c'est-à-dire une étude qui donnerait des renseignements sur toutes les demandes d'aide de ce genre, qu'il y ait eu intervention ou non des policiers. Les statistiques subséquentes se réfèrent à cette étude.

Les conversations téléphoniques enregistrées ont permis de dénombrer un total de 283 conflits domestiques. Les appels ont été répartis pendant toute la journée, mais leur nombre était très peu élevé entre 2 h du matin et midi. Les demandes d'aide augmentaient lentement durant l'après-midi pour atteindre un point culminant tard dans la soirée. D'ordinaire, ces appels sont plus fréquents les fins de semaine, c'est-à-dire les vendredi, samedi et dimanche, que les quatre autres jours; les policiers reçoivent en moyenne 44 appels au sujet de conflits domestiques au cours des fins de semaine comparativement à 38 pour les lundi, mardi, mercredi et jeudi. Le service de police peut s'attendre à recevoir deux ou trois fois plus d'appels entre 4 h de l'après-midi et 2 h du matin que durant le reste de la journée. Le tableau 2 représente la répartition des appels par quart de travail et indique les différences selon l'heure de la journée et le jour de la semaine. Les chiffres montrent que, en général, les troubles de ménage surviennent surtout la fin de semaine entre 5 h de l'après-midi et 2 h du matin.

TABLEAU 2

Appels concernant les conflits domestiques par jour et quart de travail du service de police de mars à avril 1975*

Quart de travail	Lundi	Mardi	Merc.	Jeudi	Vend.	Samedi	Dim.	Total
2400-0800 h	8	7	11	3	3	13	20	65
0800-1600 h	8	10	7	4	7	9	7	52
1600-2400 h	29	19	24	21	24	33	16	166
Total	45	36	42	28	34	55	43	283
Appels/h								
Total	1.9	1.5	1.8	1.2	1.4	2.3	1.8	1.7
Appels/h- 1600-2400	3.6	2.4	3.0	2.6	3.0	4.1	2.0	3.0

* Nota: Quant à la répartition des appels au tableau 2, il s'agit du nombre de conversations téléphoniques enregistrées pendant 7 jours et échelonnées sur une période de six semaines et non pas du nombre d'appels reçus au cours d'une semaine de sept jours consécutifs. Cet échantillon est composé de 174 h d'appels enregistrés, ce qui représente six heures de plus qu'une semaine entière qui est constituée de 168 h. Ces six heures supplémentaires s'expliquent par le fait que le début et la fin des conversations ont été calculés d'une façon imprécise, c'est-à-dire qu'on n'a pas toujours enregistré une période exacte de huit heures. Ainsi, les 283 appels sur-représentent quelque peu une semaine type pour cette période de l'année.

Si l'on examine nos calculs concernant les demandes d'intervention dans des conflits familiaux (283 demandes par semaine) par rapport au nombre total d'appels (fondé sur les estimations du service interne), on s'aperçoit que ce genre de demandes correspond à environ 5,5 p. 100 à 6,5 p. 100 de tous les appels.

Le tableau 3 représente le genre d'aide demandée et l'intervention de la police pour ce qui est des 283 appels susmentionnés. Les demandes ont été divisées en trois groupes: celles qui nécessitent l'intervention de la police dans une dispute en cours, celles où les policiers sont priés de "se tenir prêts" si des troubles devaient survenir et les demandes de conseils ou de renseignements au sujet d'une dispute qui a eu lieu ou qui était en cours, c'est-à-dire que la présence des forces policières n'a pas été expressément sollicitée.

TABLEAU 3
Demandes d'aide et genres de réponses des policiers*

Demandes d'aide	Genres de réponses			
	Inter- vention	Renvoi à un autre service	Conseils/ renseigne- ments	Total
Intervention dans une dispute en cours	102	5	72	179
Présence préventive	15	1	28	44
Conseils/renseignements	7	13	40	60
Total	124	19	140	283

* Nota: Pendant la semaine du 20 au 26 juillet 1975, on a inscrit dans un registre tous les appels qui ont été communiqués au Centre des données du Service de police de Vancouver. On a estimé que le nombre d'appels reçus s'élevait à 7400 (les données en double et inexactes ont été exclues). Selon les estimations verbales qui ont été faites, de 60 p. 100 à 65 p. 100 étaient des appels de citoyens. Une étude détaillée des appels acheminés au Centre des données et couvrant une période de 24 heures a établi que 63 p. 100 des appels provenaient des citoyens (Beamish 1974). Si l'on considère que les citoyens sont à la source de 60 p. 100 et 65 p. 100 des appels, on en déduit qu'il y a entre 4440 (60 p. 100 de 7400) et 4180 (65 p. 100 de 7400) appels par semaine. Le taux des appels concernant les conflits familiaux varie donc entre 5,8 et 6,4 p. 100 (soit 283 appels).

Les réponses des policiers ont également été subdivisées: il y a d'abord (1) l'intervention directe de la police, puis (2) le renvoi à un autre service; par exemple 9 disputes entre locateur et locataire ont été référées à la Régie des loyers, 3 cas mettant en cause des enfants ont été renvoyés au Service de la famille et des enfants de la Commission des ressources de Vancouver, et, finalement, il y a les conseils ou renseignements qui ont été donnés seulement par téléphone. Les policiers peuvent (3) expliquer aux intéressés que leur demande ne relève pas de leur compétence, les conseiller sur la façon de s'y prendre pour porter plainte et les informer des prescriptions de la loi dans des situations spéciales.

Comme nous l'indique le tableau, la présence des policiers a été demandée 223 fois (78,8 p. 100 de tous les appels) et ils se sont rendus sur place 117 fois (52,5 p. 100). Parmi les 60 appels où les intéressés ont demandé des conseils ou des renseignements seulement au sujet d'une scène de ménage, les policiers ont référé les appelants dans 21,7 p. 100 des cas, ils ont envoyé une patrouille dans 11,7 p. 100 des cas et ont réglé eux-mêmes les autres demandes par téléphone.

Dans l'ensemble, les policiers sont intervenus 124 fois, soit dans 43,8 p. 100 des appels, indépendamment de la nature de l'aide demandée.

Quant aux 283 demandes d'aide, les policiers sont intervenus directement 44 fois (63,3 p. 100) dans une dispute en cours, ils ont joué un rôle "préventif" ou de médiateur dans l'éventualité où des troubles surviendraient

44 fois (15,6 p. 100), et ont donné à l'appelant des conseils sur les mesures à prendre ou des renseignements sur une question de droit ou un droit légal 60 fois (21,2 p. 100).

La plupart des clients (185 ou 65,4 p. 100) ont composé le numéro d'urgence, bien que cela ne garantisse absolument pas que les policiers interviendront. Parmi tous ces appels, 48 p. 100 ont été acheminés vers d'autres services ou n'ont nécessité que des conseils de la part des policiers. De plus, bien que la majorité des personnes ayant utilisé une ligne ordinaire ne voulaient obtenir que des renseignements, il a fallu envoyer une patrouille pour 28,1 p. 100 de ces appels.

Dans 213 cas (75,3 p. 100), la personne qui appelait était personnellement impliquée dans la querelle dont elle faisait mention. Cette proportion est peut-être gonflée du fait que le citoyen importuné par une querelle entre voisins a été classifié comme "personne impliquée". Abstraction faite des querelles entre voisins, la personne qui appelait était l'une des parties impliquées dans 71,6 p. 100 des 204 autres cas. Dans 50 cas (19,8 p. 100), c'est un observateur ou un témoin de la dispute qui a téléphoné, et dans le reste des cas, l'appel provenait d'un agent d'un service public comme un chauffeur d'ambulance, un employé d'un centre d'urgence, etc.

Dans 63,3 p. 100 des appels, une adresse a été donnée. On a calculé le nombre d'appels par 10 000 h en utilisant cette information ainsi que les données sur les limites des quartiers et des districts policiers de Vancouver. Les taux par district policier se lisent comme suit:

District policier	Appels par 10000 h
1. Nord-ouest de Vancouver	8,1
2. Nord-est de Vancouver	5,7
3. Sud-est de Vancouver	4,1
4. Sud-ouest de Vancouver	2,5

Une analyse des quartiers a démontré que la plupart des appels provenaient de la partie Ouest de la ville, c'est-à-dire des régions de Strathcona, de Grandview-Woodland et de Killarney lesquelles avaient toutes des taux de demandes d'aide entre 7,0 et 8,5 par 10 000 h. Le nombre d'appels concernant des conflits domestiques s'élevait en moyenne à environ 5,5 par 10 000 h pour toute la ville.

Genres de conflits

Les 283 appels concernant des conflits domestiques ont été catalogués selon les rapports existant entre les personnes en dispute et groupés en huit types. Le tableau suivant indique le nombre d'appels par type de dispute, le nombre d'appels nécessitant l'intervention des policiers et le temps moyen qu'il leur faut pour régler le problème.

TABLEAU 4

Demande de services, interventions de la police et
temps nécessaire pour régler chaque genre de dispute
mars à avril 1975*

Genre de dispute	Appels téléphoniques		Interventions		Temps moyen pour régler la dispute (min)
	Nombre	%	Nombre	%	
Époux	96	33.9	46	37.1	33.5
Voisins	79	27.9	31	25.0	31.9
Propriétaire-locataire	47	16.6	19	15.3	32.8
Parent-enfant	20	7.0	4	3.2	25.8
Amis	16	5.7	8	6.5	38.9
Autres membres d'une famille	9	3.2	2	1.6	17.0
Homme-femme	6	2.1	6	4.8	13.7
Autre: inconnu	10	3.5	8	6.5	33.4
Total	283	100.0	124	100.0	31.8

* Nota: Le temps moyen comprend le temps nécessaire pour partir de l'endroit où le message est reçu et se rendre à l'adresse où la dispute a lieu.

La catégorie époux comprend tous les appels concernant une dispute entre un mari et sa femme, des époux de droit commun, un jeune homme et son amie et les disputes entre homme et femme dont la relation était inconnue. Comme on peut le constater, ces disputes ont provoqué le plus grand nombre d'appels, soit 33.9 p. 100, et ont causé un des taux d'intervention les plus élevés. Compte tenu de toutes les disputes entre époux, la police a été envoyée sur les lieux dans 46 de ces 96 cas (47.9 p. 100). Quant aux disputes entre époux pour lesquelles un citoyen a demandé la police (80 demandes), le taux d'intervention a été de 43 sur 80 ou 53.8 p. 100.

On a demandé l'intervention de la police, plutôt que des conseils ou des renseignements, plus souvent dans les cas de disputes entre époux que dans la plupart des autres genres de disputes, c'est-à-dire 83 p. 100 des demandes de service (80 des 96 appels) comparativement à 70 p. 100 pour les autres genres de disputes. Sur 36 des 80 appels (45 p. 100) où on a demandé la présence des policiers, ceux-ci se sont contentés de donner des conseils.

Dans 61.5 p. 100 des disputes entre époux, comparativement à 73.3 p. 100 de toutes les querelles domestiques, la personne qui appelait était personnellement impliquée. Cela laisse supposer que dans le cas des querelles entre époux, l'incident a été signalé à la police un peu plus souvent par un observateur ou un témoin du conflit. Dans toutes les querelles signalées par l'un des époux, à trois exceptions près, c'est l'épouse qui a demandé l'intervention de la police.

Dans 40 cas de disputes entre époux, la police a simplement répondu à la personne qui appelait que l'incident ne la concernait pas. Dans six autres cas de non-intervention de la police, on a informé la personne de la loi qui s'appliquait à une certaine question domestique.

Le second groupe d'appels le plus important concernait les disputes entre voisins. Ceux-ci comprenaient les batailles et les prises de bec entre voisins, les plaintes par l'un des voisins au sujet

des gestes ou du comportement de l'autre et les plaintes concernant des réceptions bruyantes. On a demandé la présence de la police dans 73.4 p. 100 des appels d'un "voisin" et des renseignements et conseils dans les autres cas. La police s'est cependant rendue sur les lieux dans 39.2 p. 100 de tous les cas (pour 31 des 79 appels) ou pour 28 des 58 demandes d'intervention (48.3 p. 100)

On a mentionné des actes ou des menaces de violence dans 25 des 79 appels de voisins, des injures dans 30 appels et 19 des conflits entre voisins étaient des plaintes au sujet du bruit. Cinquante quatre p. 100 des appels ont été reçus entre 8 heures du soir et 2 heures du matin et c'est le samedi soir qu'on a reçu le plus d'appels.

Dans 18 des 79 cas de demande d'un "voisin" (22.8 p. 100), la police a répondu que l'incident décrit ne la concernait pas et elle a conseillé à la personne de faire signer une pétition aux autres voisins et, dans 21 autres cas (26.6 p. 100), de s'adresser à un juge de paix.

Les disputes entre propriétaire et locataire ont constitué le troisième groupe d'appels les plus fréquents et on a relevé 47 cas durant la période étudiée. Il s'agissait généralement de disputes concernant des expulsions, de déménagement illégal, fait par le locataire, des biens appartenant au propriétaire ou des difficultés des locataires à déménager leurs biens des logements loués. Les demandes de renseignements et de conseils au sujet de la loi (15 demandes ou 31.9 p. 100) ont représenté une plus grande partie des demandes de service dans cette catégorie que dans celles des disputes entre époux (12.5 p. 100 des demandes) et entre voisins (26.6 p. 100 des demandes) et dans toutes les catégories ensemble (19.4 p. 100 des demandes). La police s'est rendue sur place dans 19 cas (40.4 p. 100 de tous les cas) ou dans 56.3 p. 100 des cas de demande directe d'intervention (18 demandes sur 32).

Dans 14 cas de demandes de service dans cette catégorie, la police a informé la personne qui appelait que les incidents décrits ne la

concernaient pas et dans 9 autres cas, essentiellement analogues, elle lui a conseillé de s'adresser au bureau de location. Elle a donné des renseignements à trois autres personnes relativement à leurs droits dans certains cas de disputes.

Les autres genres de dispute qui ont été identifiés comprenaient les conflits entre parent et enfant (la plupart concernaient l'indiscipline des adolescents et leur fuite de la maison), les querelles entre amis et connaissances (y compris les batailles et le refus de certaines personnes de quitter la maison des personnes qui appelaient), d'autres disputes familiales (entre les membres d'une famille n'habitant pas sur place), les prises de bec entre homme et femme (appels où l'on signalait qu'un homme ou une femme semait le trouble, sans mentionner si une troisième personne prenait part à la dispute) et d'autres disputes où le sexe, les relations et l'identification de la victime étaient inconnus.

Dans l'ensemble, la police a accordé presque autant d'attention au groupe susmentionné et s'est rendue sur les lieux dans 54.9 p. 100 des cas lorsqu'on le lui a demandé (28 interventions sur 51 demandes). La catégorie des disputes entre homme et femme est assez particulière. Il a fallu peu de temps pour régler la plupart des conflits de cette catégorie (en moyenne 13.7 minutes) car la personne qui appelait était un observateur qui signalait qu'un homme ou une femme criait ou hurlait. Il se peut que les esprits aient déjà été calmés lorsque la police est arrivée.

Réponse de la police

En vue de prévoir les cas d'intervention de la police dans les querelles domestiques, on a recueilli des données afin de déterminer si les demandes de service par téléphone mentionnaient quatre variables

clés. On a enregistré particulièrement, comme variables, l'usage des drogues ou la consommation d'alcool, les actes ou les menaces de violence sur des personnes ou des objets, l'emploi d'une arme ou des menaces à cet effet et la présence d'enfants. On a de plus calculé la probabilité des interventions de la police selon l'heure de la journée.

Les appels où l'on ne demandait que des renseignements et ceux qui concernaient spécialement les plaintes d'un voisin à cause du tapage ont été exclus du calcul des probabilités d'intervention. Sur les 205 autres appels, on a mentionné des actes ou des menaces de violence dans 145 appels ou 70,7 p. 100 des cas, la consommation d'alcool dans 34 appels ou 16,6 p. 100 des cas, la présence d'enfants dans 24 appels ou 11,7 p. 100 des cas et l'emploi d'une arme ou des menaces à cet effet dans 8 cas ou 3,9 p. 100 des appels.

Signalons ici que la non-mention des variables ci-dessus ne signifie pas qu'elles étaient absentes. C'est qu'elles n'ont tout simplement pas été rapportées. On remarque également que les cas peu fréquents d'appels où l'on mentionnait l'abus d'alcool ne représentent pas nécessairement des comptes rendus incomplets. Contrairement à la croyance populaire, on a démontré ailleurs que les disputes familiales ne sont habituellement pas causées par l'alcool. Dans leur étude portant sur 1,388 disputes familiales, MM. Bard et Zacker (19) ont découvert que "dans seulement le tiers ou la moitié de toutes les disputes, l'une ou les deux personnes en cause semblaient avoir consommé de l'alcool". Nos constatations sont peut-être un exemple de ce phénomène, bien que nous devions attendre que la recherche complémentaire, où l'on recueillera des données plus exactes, soit faite avant de porter un jugement définitif à ce sujet.

Dans l'ensemble, le taux de possibilité de l'intervention policière, pour ce groupe de 205 appels, était de .54. Les probabilités individuelles pour chacune des variables, seules ou ensemble, sont indiquées au Tableau 5.

TABLEAU 5

Probabilité de l'intervention de
la police selon le genre de dispute

Mentions	Nombre d'appels	Nombre d'inter- ventions	Probabilité des interventions
Armes seulement	1	1	1.00
Violence seulement	98	57	.58
Alcool seulement	6	1	.17
Enfants seulement	7	3	.43
Violence et armes	6	4	.67
Alcool et violence	24	16	.67
Violence et enfants	11	8	.73
Alcool, violence et enfants	4	3	.75
Violence, armes et enfants	2	2	1.00

Afin de déterminer si l'intervention de la police dans les cas de querelles domestiques dépendait des ressources disponibles, on a comparé les taux d'intervention selon les équipes et les appels durant la nuit (entre 6 heures du soir et 2 heures du matin) et durant le jour (entre 2 heures du matin et 6 heures du soir).

En choisissant les heures à des fins de comparaisons, on croyait que le taux d'intervention, dans les cas de querelles domestiques, diminuerait durant les heures de pointe pour le service de police (le soir et tôt le matin). Les données n'ont pas corroboré cette opinion.

Quant à la probabilité d'intervention, il n'y avait pas de différence marquée entre le jour et la nuit ou entre les équipes.

TABLEAU 6

Probabilité de l'intervention de la police
selon l'heure où les demandes de service sont reçues

Période d'appels	Probabilité des interventions
Minuit à 8 a.m.	.48
8 a.m. à 4 p.m.	.42
4 p.m. à minuit	.44
10 p.m. à 2 a.m.	.48
Total (période de 24 heures)	.45

On a effectué une troisième analyse sur la probabilité des interventions en comparant les taux d'intervention selon le type de personne qui téléphone, c'est-à-dire un citoyen impliqué dans la dispute ou un observateur. Encore une fois, il n'y avait pas de différence marquée dans la réponse de la police pour les trois principaux genres de dispute. Ainsi, le fait que la personne qui appelle soit personnellement impliquée dans une querelle de ménage, un conflit entre propriétaire et locataire ou une dispute entre voisins ou qu'elle soit simplement un observateur n'influe guère sur la possibilité que la police envoie une patrouille.

Une autre façon d'évaluer l'importance que la police accorde aux demandes de service des citoyens consiste à examiner la cote de priorité que l'opérateur du téléphone, qui reçoit les demandes, attribue à chaque appel. Le Tableau 7 indique le genre de dispute selon les cotes de priorité du Service de police de Vancouver pour les appels qui ont nécessité l'envoi d'une patrouille.

TABEAU 7

Cotes de priorité du Service de police de Vancouver et envoi d'une voiture de patrouille						
Genre	Cotes de priorité du Service de police de Vancouver				Total des inter- ventions	Total de tous les appels
	1 Nombre	2 Nombre	3 Nombre	Inconnu Nombre		
Epoux	4	34	7	1	46	96
Voisins	3	20	7	1	31	79
Propriétaire- locataire	-	7	11	1	19	47
Autres membres d'une famille	-	2	-	-	2	9
Parent-enfant	1	3	-	-	4	20
Amis	-	6	-	2	8	16
Homme-femme	4	2	-	-	6	6
Autres	2	4	2	-	8	10
Total	14	78	27	5	124	283

Il est évident que lorsque la police intervient (124 appels sur 283 ou 43,8 p. 100), l'évaluation du téléphoniste constitue une cote secondaire de priorité. Cette cote dépend en grande partie du code d'événement attribué à l'appel. Par exemple, les troubles domestiques que la police classifie comme troubles familiaux, batailles ou ennuis causés par une personne en état d'ivresse, recevront la cote de priorité numéro 2. Cette classification dépend de l'importance que le téléphoniste accordera aux appels. Il est fort possible, cependant, que le téléphoniste modifie légèrement la description de l'appel afin d'augmenter la cote de priorité. Ainsi, deux disputes familiales ont été classées comme "agression en cours" plutôt que "conflits familiaux" (une cote de priorité numéro deux) afin que l'intervention soit plus rapide. Par ailleurs, le cas d'un homme entrant de force chez lui après que sa femme en colère l'eût mis à la porte a été classé comme "entrée par effraction" plutôt que problèmes familiaux, apparemment à cause de l'état hystérique de la personne qui appelait.

Conclusions

Les résultats de cette étude, premier essai de rassemblement de données de base en vue d'évaluer les interventions en cas de crises familiales, ont été conformes à ceux de la documentation. A l'instar d'autres corps policiers, le Service de police de Vancouver consacre énormément de son temps et de ses effectifs à répondre aux demandes et aux appels concernant des actes strictement non criminels. Comme d'autres corps policiers, il n'agit pas toujours de la même façon, répondant à environ la moitié des demandes en envoyant une voiture de patrouille. Ici comme ailleurs, le faible taux de probabilité des interventions s'explique par le fait que le public croit souvent que des incidents nécessitent l'intervention de la police alors que celle-ci ne la juge pas nécessaire.

Bien souvent dans les querelles domestiques, l'une des personnes juge que le comportement de l'autre a dépassé les limites de l'abus et de la violence "acceptables" et c'est pourquoi elle demande rapidement l'intervention de la police. La raison en est que les comportements

TABLEAU 8

Querelles domestiques où la police intervient selon le genre de dispute et le code d'intervention

SERVICE DE POLICE DE VANCOUVER COTE D'ÉVÉNEMENT																													

domestiques interpersonnels sont réglementés par ce que M. Lundman⁷ appelle des "règles relationnelles" pour lesquelles il n'y a pas de norme universelle, alors qu'au contraire les infractions aux règles civiles et légales peuvent être facilement distinguées. Il est donc impossible de formuler des normes claires et précises permettant d'établir clairement ce qui concerne la police.

L'évaluation subséquente aura pour but de contrôler les changements, avec le temps, dans les réactions des policiers suite à leur formation dans les interventions en cas de crises familiales, et de déterminer particulièrement dans quelle mesure les policiers utilisent les ressources locales dans les cas où ils jugent leur intervention inutile, mais où le public demande cependant à être aidé et guidé.

Références

1. Banton, M., The Policeman in the Community. New York: Basic Books, 1974.
2. Bittner, E., "The Police on Skid Row: A Study of Peace Keeping." American Sociological Review, 32. 1967.
3. Skolnick, J.H., Justice without Trial. New York: John Wiley, 1966.
4. Wilson, J.Q., "What Makes A Better Policeman." Atlantic Monthly, March 1969.
5. Bercal, T.E., "Calls for Police Assistance", in Police in Urban Society, (ed. Harlan Hahn). Beverly Hills: Sage Publications, 1970.
6. Cumming, E., Cumming, I., and Edell, L, "Policeman as Philosopher, Guide and Friend." Social Problems, 12, 1965.
7. Lundman, R., "Domestic Police-Citizen Encounters." Journal of Police Science and Administration, 2, 1974.

8. Punch, M., and Naylor, I., "The Police: A Social Service."
New Society, 1973.
9. Black D.J. and Reiss, A.J., "Patterns of Behaviour in Police and
Citizen Transactions", in Studies in Crime
and Law Enforcement Major Metro Areas.
Washington, D.C.: U.S. Government Printing
Office, 1967.
10. Bard, M., Family Crisis Intervention: From Concept to Implementation.
Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office, 1973
11. Parnas, R.I., "The Police Response to The Domestic Disturbance."
Wisconsin Law Review, 1967.
12. Meyer, J.C. Jr., "Patterns of Reporting Noncriminal Incidents to The
Police." Criminology, 12, 1974.
13. Liebman, D.A., and Schwartz, J.A., "Police Programs in Domestic Crisis
Intervention: A Review", in
The Urban Policeman in Transition
(ed. Snibbe and Snibbe). Springfield:
Charles C. Thomas, 1972.
14. Ephross, P.H., and French, P., "Social Service and the Police."
Hospital and Community Psychiatry. 1972.
15. Reitz, W.E., "Evaluation of Police Family Crisis Training and
Consultation." University of Western Ontario,
Dept. of Psychology Research Bulletin No. 289, 1974.
16. Dalley, A.F., "Killed Canadian Policemen and Their Killers." RCMP
Gazette, 37.
17. Beamish J., A Study of Citizen Initiated Telephone Requests for
Vancouver Police Department. Unpublished: 1974.
18. Errington, Barbara S., Negotiating the Decision: What Is A Police Matter.
M.A. Thesis, University of British Columbia,
Dept. of Sociology and Anthropology, 1973.
19. Bard, M. and Zacker, J., "Assaultiveness and Alcohol Use in Family
Disputes". Criminology, 12, 1974.

Monographie 2 - Enquête sur l'attitude des agents de police qui
ont reçu une formation spéciale

Donald G. Dutton

Bruce R. Levens

Introduction

Les interventions dans les querelles de famille et autres conflits domestiques ont toujours été un domaine de travail que les policiers préféraient éviter.^{1,2*} Jusqu'à récemment, la "formation" pour ce genre de travail consistait à apprendre une liste de six attitudes possibles en cas d'appels pour conflits familiaux, trois à adopter et trois à proscrire, et à envoyer les nouvelles recrues sur place selon le principe de la formation en cours d'emploi ou de l'apprentissage par l'expérience. La police de la Colombie-Britannique ainsi que la plupart des autres corps de police en Amérique du Nord ont utilisé cette méthode aléatoire, provisoire et erronée d'intervention dans les querelles de famille, qui était loin de donner aux policiers l'occasion de se sentir compétents et maîtres de la situation.

Les policiers chevronnés donnent plusieurs autres raisons de ne pas aimer cet aspect de leur travail. Parmi celles-ci, il convient d'abord de noter que les supérieurs considèrent rarement comme digne d'intérêt le service qui consiste à répondre aux appels d'assistance en cas de querelles de famille et n'en tiennent pas compte pour l'avancement. Deuxièmement, les policiers ne sont pas certains de la légalité de leur action et ont, en général, l'impression que ces incidents ne sont pas de leur ressort.

Une troisième raison pour laquelle ce travail leur déplaît est le caractère très imprévisible des querelles de famille. Parfois, ils doivent prendre des mesures sévères lorsque, par exemple, il y a eu voies de fait notoires avant ou pendant leur intervention et, dans d'autres cas, ils doivent simplement rétablir l'ordre avec tact et diplomatie quand il n'y a pas eu infraction à la loi mais que les parties sont en désaccord, en conflit, ou bouleversées et ont fait appel à

* Les chiffres se rapportent à la bibliographie à la fin de l'étude.

leurs services. Bien que ces deux modes d'intervention soient incompatibles et souvent opposés, les policiers ne savent jamais lequel ils devront employer avant d'être sur les lieux. Ce problème est dû en partie au fait que les renseignements sont transmis de façon incomplète et quelquefois fausse par le centre de communication de la police³ mais, néanmoins, l'agent qui répond à l'appel doit ajuster sa réaction à la situation au pied levé.

Une quatrième raison de ne pas aimer répondre aux appels concernant les querelles familiales est que les particuliers qui réclament avec insistance les services d'un policier au moment de la crise rejettent souvent le lendemain les suggestions qui leur ont été faites. Ils refusent, alors qu'ils s'y étaient engagés, d'aller voir un conseiller matrimonial ou d'intenter des poursuites. L'agent a alors l'impression d'avoir perdu son temps et qu'il devra sans doute bientôt retourner dans la même famille pour apaiser d'autres querelles.

Enfin, ces situations peuvent être dangereuses; les voies de fait contre les agents ne sont pas rares. Par exemple, le F.B.I. déclare qu'aux États-Unis, l'intervention dans les querelles domestiques⁴ est la cause d'environ un cinquième des décès de policiers dans l'exercice de leurs fonctions et d'environ 40 p. 100 des blessures subies par les agents.

Néanmoins, il semble qu'il y ait plusieurs raisons valables pour que la police s'occupe des querelles domestiques.

Comme il avait été mentionné dans une monographie précédente³, il y a des querelles domestiques dans tous les quartiers de Vancouver et en nombre suffisamment élevé pour justifier le besoin d'une formation générale, c'est-à-dire de techniques d'intervention pour tout le personnel de patrouille. Aux périodes de pointe, comme la nuit pendant le week-end, les policiers peuvent être appelés quatre ou cinq fois par heure. De petites équipes de spécialistes formés pour les cas de conflits familiaux

ne seraient pas capables de faire face à cette demande; c'est pourquoi l'agent de police continuera à être la seule personne à pouvoir s'occuper de ces appels. Il a les pouvoirs légaux nécessaires pour mettre fin au problème et peut être sur les lieux assez rapidement pour intervenir avant qu'il n'y ait des blessures graves.

Le fait que beaucoup de gens appellent la police, non pas en dernier ressort mais comme première ressource constitue un autre problème. Les services de police sont bien connus du public et nombreux sont les gens qui ne savent pas qu'il existe des organismes d'assistance sociale qui pourraient les aider. Mais, le plus souvent, ils préfèrent faire appel à la police plutôt qu'à des personnes qui ont la réputation de parler au lieu d'agir, ou ils veulent légitimer leur version de la dispute en présence d'un représentant de la loi ou encore ils essaient d'utiliser la police pour satisfaire un désir de vengeance envers leur adversaire.⁵

Quelle que soit la raison, les demandes d'assistance sont une réalité à laquelle il faut faire face et l'éventualité constante de violence place nettement les querelles familiales dans le domaine des services de police.

Des recherches effectuées dans d'autres collectivités ont révélé que les familles qui demandent l'intervention de la police dans leurs disputes le font souvent à plus d'une occasion.* A San Francisco et à New York, il a été prouvé qu'une formation relative à l'intervention dans les conflits domestiques pouvait effectivement contribuer à réduire le taux de voies de fait en faisant appel à des organismes extérieurs et en enseignant aux policiers comment régler les différends.¹

* A Kansas City (Missouri) par exemple, on a trouvé que la police était déjà intervenue dans 90% des familles qui ont commis par la suite des voies de faits graves, dont 4 ou 5 fois dans 40% de ces familles (Voir aussi Boudouris, 1971).

Etant donné que la violence des querelles domestiques est un problème sérieux (33.4 p. 100 des meurtres commis en Colombie-Britannique entre 1968 et 1974 étaient consécutifs à une querelle domestique) qui continuera à exiger la présence de la police et à cause des avantages prouvés de la formation que des policiers ont reçue pour traiter ce problème, il a été décidé que l'École de police de la Colombie-Britannique devrait enseigner aux recrues les techniques d'intervention dans les cas de conflits.

Description de la formation

Jusqu'à présent, trois classes (environ 180 recrues en tout, 140 étant employés du Service de police de Vancouver) ont été formées dans le cadre d'un atelier de six jours au cours duquel diverses techniques d'intervention en cas de querelles familiales leur ont été enseignées.

L'atelier d'intervention en cas de querelles familiales a été principalement conçu comme un moyen d'enseignement extrêmement efficace pour la formation des policiers. Les agents apprennent à employer les mesures sécuritaires, à neutraliser (ou à calmer) les personnes violentes, à communiquer et à interroger ainsi qu'à jouer le rôle de médiateur et à transmettre les cas aux organismes appropriés. A part cet aspect qui relève plus des méthodes que des attitudes, les ateliers comprennent un grand nombre de sujets d'ordre social comme la justification de l'intervention de la police dans les conflits domestiques, les effets des préjugés de race et de sexe sur les relations entre les policiers et le public, la définition du travail ou la perception du rôle de la police, etc. En plus d'avoir des répercussions importantes sur les attitudes et les perceptions des recrues relativement à la définition de leur rôle comme agent de police, les ateliers font partie d'un programme visant la réforme du système. Les aspects sociaux de cette réforme comprennent la diminution du nombre d'appels par les mêmes personnes, la baisse du taux des voies de fait et d'homicides (actuellement environ 40 p. 100 du total des voies de fait et des homicides à Vancouver) et une plus grande satisfaction professionnelle pour les policiers.

L'atelier de six jours pour les recrues du service de police comporte des conférences, des bandes vidéo, des imprimés, des petits examens, des situations simulées et des listes de vérification du comportement en vue de fournir le meilleur apprentissage possible tant pratique que théorique. Cette "formation" s'appuie sur une méthode d'intervention dans les conflits familiaux en six étapes dont: la sécurité à l'extérieur, la sécurité à l'intérieur, l'apaisement des querelles, l'interrogation des personnes concernées, la médiation et la transmission des cas aux organismes appropriés. Ces six étapes peuvent être résumées de la façon suivante:

1. Sécurité: cette partie du cours porte sur les mesures de sécurité à l'extérieur et à l'intérieur, y compris la façon d'approcher la scène de la dispute, d'obtenir des renseignements sur le nombre de personnes impliquées, les armes utilisées et la façon d'entrer sur les lieux. Les précautions en matière de sécurité à prendre à l'intérieur, consistent par exemple à séparer et faire asseoir les querelleurs, à éviter certaines pièces, à utiliser des méthodes particulières pour les hôtels et les appartements, etc.
2. Apaisement des querelles: cette étape consiste à rétablir l'ordre et fait appel à la force et aux techniques appropriées pour faire face à des personnes irascibles, hostiles et menaçantes, et à des aptitudes à s'exprimer pour distraire les parties concernées en vue de les calmer.
3. Interrogation: le but de cette étape est de fournir aux policiers des techniques efficaces qui leur permettent d'arriver à un point où ils peuvent décider des mesures à prendre. Ces techniques aident à déterminer la portée et la nature du problème, à établir un contact, à contrôler le déroulement de l'interrogation et à rester impartial. Des techniques d'interrogation particulières sont aussi enseignées et les policiers apprennent par exemple à questionner, à paraphraser et à écouter.

4. Point de décision: avec de bons renseignements, l'agent atteint un point où il doit prendre une décision. Cinq possibilités s'offrent à lui: ne rien faire, jouer le rôle de médiateur, transmettre le cas à qui de droit, convaincre une des parties de quitter les lieux et procéder à une arrestation.
5. Médiation: cette technique est traitée en profondeur et comprend des méthodes permettant d'apaiser les querelles sur place en aidant les personnes à évaluer le problème et à s'entendre sur une ligne de conduite particulière.
6. Transmission du cas: dernière étape du cours d'intervention dans les disputes domestiques, elle porte sur les situations qui devraient être prises en charge par un organisme d'assistance sociale. Les agents apprennent en détail quand et comment faire appel à ces organismes. On leur donne des critères de sélection des services sociaux et leur explique comment utiliser un annuaire des services d'urgence.

Chaque étape du programme de formation est une suite logique de celle qui précède et avant de passer à une nouvelle étape les recrues révisent celles qu'elles ont déjà étudiées. La formation sur les méthodes fournit le meilleur moyen de présenter aux recrues les sujets d'ordre philosophique, de soulever des questions au sujet de leurs attitudes sociales en général et en matière de race et de sexe, et de la définition de leur rôle. A la fin de l'atelier de six jours, les recrues sont censées régler un conflit familial simulé en se servant des techniques apprises, mais elles devront aussi avoir été exposées aux différentes façons de percevoir le travail de la police, la société et les relations de famille. La connaissance et l'assimilation des techniques sont vérifiées par un examen écrit qui montre si les policiers ont saisi le principe des méthodes et par une liste de vérification du comportement qui permet d'évaluer leur intervention dans une querelle familiale simulée.

En plus de donner des méthodes, l'atelier traite aussi en profondeur de sujets particuliers comme la théorie des situations de crise, les relations avec les minorités, l'organisation et les comportements de

la famille, les communications non verbales, les questions juridiques, les drogues, la santé mentale et le suicide et les organismes d'assistance sociale. Le degré d'attention donné à chacun de ces sujets dépend des besoins de formation et des exigences du programme d'études en matière d'organisation.

Description de l'étude et de la méthode

Afin d'évaluer les effets d'une telle formation sur le comportement des recrues dans les conflits familiaux et leur perception générale de cet aspect du travail de policier, une étude a été entreprise au printemps 1976 sur 70 agents de police, dont 20 agents chevronnés qui n'avaient pas suivi le cours d'intervention dans les conflits de famille et trois groupes de récents diplômés de l'École de police de la Colombie-Britannique qui avaient reçu la formation. Tous les participants ont été choisis au hasard sur les listes du personnel du Service de police de Vancouver. L'expérience de chacun est indiquée dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 1
Composition de l'échantillon de l'enquête

	Nombre de policiers à Vancouver	Échantillon	Expérience au moment de l'entrevue
Agents expérimentés	480*	20	En moyenne, 9 ans allant de 3 à 20 ans
Recrues, Classe 1	95	15	6 à 7 mois
Recrues, Classe 11	87	15	3 à 4 mois
Recrues, Classe 111	62	20	Deux semaines

* Ce chiffre s'applique à la Division de la patrouille, Section des agents en uniforme et représente le nombre réel d'agents au moment de l'étude.

Les membres d'un groupe (classe III) avaient reçu leur diplôme deux semaines avant l'enquête. Ceux de la classe II, 3 à 4 mois avant et ceux de la classe I, 6 à 7 mois avant. Ainsi, en comparant les réponses des trois classes de recrues, l'étude a permis d'évaluer la durée des effets de la formation relative aux querelles familiales. Des recherches antérieures portant sur la formation des policiers⁶ traitent d'un sujet très à la mode soit la différence entre la "formation pratique" et la "formation théorique" qui fait que les recrues ne peuvent mettre en pratique, pendant leur service avec les agents chevronnés qui n'ont pas reçu de formation et n'acceptent pas les nouvelles techniques, les théories innovatrices apprises aux cours.

Étant donné que peu de formation a été donnée à l'intérieur du Service de police de Vancouver en vue de faire accepter de façon plus générale quelques-unes des méthodes nouvelles d'intervention dans les conflits familiaux, on a cru que les effets d'une telle formation sur les recrues pourraient être transformés et disparaître avec le temps passé au travail. La comparaison du comportement des policiers de classe I, II et III de l'École de police de la Colombie-Britannique a permis de répondre à cette allégation.

Toutes les entrevues ont été fixées par téléphone et ont eu lieu soit chez le policier soit au poste de police avant que le policier ne commence son quart de travail. Cinq hommes qui se sont présentés comme travaillant sur ce projet pour Centraide ont réparti les 70 entrevues entre eux.

L'entrevue consistait à poser les 31 questions d'un questionnaire et à approfondir certaines réponses lorsque l'interviewer le jugeait nécessaire.

Après quelques questions d'introduction, les interviewers ont commencé à sonder les agents de police sur leurs attitudes et perceptions quant aux interventions dans les querelles domestiques*. Au départ, six

* Dans cette sorte d'enquête, il faut toujours tenir compte des répondants qui disent à l'interviewer ce qu'ils pensent que ce dernier veut entendre. Dans cette enquête toutefois, les répondants ont eu probablement de la difficulté à deviner la "bonne réponse" car les opinions sur la façon d'intervenir dans les conflits familiaux sont très partagées. De toute manière, les interviewers n'ont pas révélé la relation qui existait avec l'équipe de formation de l'École de police de la Colombie-Britannique, ce qui a permis d'éliminer une des sources de réaction subjective.

catégories d'attitude ont été mesurées, chacune étant reliée à un objectif de formation de l'atelier sur les conflits familiaux. Celles-ci étaient: la méthode d'intervention de la police dans les conflits familiaux; les attitudes vis-à-vis du rôle du sociologue dans la formation des policiers; les attitudes vis-à-vis de la façon d'intervenir dans les conflits familiaux; les attitudes envers les personnes impliquées dans les conflits domestiques; les attitudes envers les organismes d'assistance sociale; et les façons de percevoir le danger, la consommation d'alcool et l'aptitude à contrôler les conflits familiaux.

Résultats

Les résultats de l'enquête sont groupés dans ce chapitre selon les catégories d'attitudes évaluées en fonction des objectifs de la formation relative aux conflits familiaux.

Catégorie 1: méthode d'intervention de la police dans les conflits familiaux.

D'abord et avant tout, au cours de l'atelier, on essaye d'enseigner aux recrues une méthode fondamentale à utiliser en cas d'intervention dans une situation de crise. La première catégorie a trait à ce que les répondants ont dit des méthodes qu'ils emploient lorsqu'ils sont appelés sur les lieux d'un conflit domestique.

On insiste, au cours de la formation, sur la médiation et s'il y a lieu sur la transmission du cas, car d'elles dépend souvent le succès de l'intervention. Ces deux façons de traiter le problème permettent de ne pas livrer les parties en conflit à la justice pénale, de réduire le nombre éventuel de demandes d'intervention ultérieures et, enfin, d'élargir le répertoire de solutions que l'agent a à sa disposition lorsqu'il répond aux appels d'assistance.

Étant donné le choix de solutions disponibles, on a constaté que les recrues ayant reçu une formation ont déclaré avoir procédé au même nombre d'arrestations que les policiers expérimentés qui n'ont pas suivi le cours. Les deux groupes estiment le taux d'arrestation à six à sept pour cent des appels d'intervention dans les conflits familiaux.* De même, la méthode qui consiste à "donner un avertissement et à quitter les lieux" a été estimée par les deux groupes avoir été utilisée dans environ dix à onze pour cent des cas. Les agents expérimentés mais sans formation étaient cependant plus portés à conseiller à une des parties de consulter un juge de paix et de porter plainte (28 p. 100 par rapport à 12 p. 100 pour les recrues), mais moins portés à discuter pour arriver à une solution (15 p. 100 par rapport à 25 p. 100) ou à transmettre le cas à un organisme social ou à un travailleur de l'extérieur (8 p. 100 par rapport à 17 p. 100). Les agents chevronnés avaient légèrement plus tendance à régler le problème en demandant à une des parties de quitter les lieux (21 p. 100 par rapport à 18 p. 100). Ces données figurent dans le tableau 2 qui montre aussi qu'il n'y a pas de différences significatives parmi les trois classes de recrues en ce qui concerne la médiation et la transmission des cas, les deux méthodes que les recrues utilisent plus souvent que les policiers expérimentés. Ainsi, il semble que les attitudes des répondants lors des interventions dans un conflit familial n'ont pas été influencées par celles de leurs collègues.

Trois autres questions du questionnaire (18,22,23) établissaient les attitudes envers des méthodes particulières. Elles étaient d'une importance capitale à cause de leur lien avec un des objectifs principaux de l'atelier. Le n° 18 (Lorsque deux voisins se disputent constamment, il est souvent préférable de les réunir et d'essayer de les réconcilier plutôt que de simplement les calmer pour la soirée et partir.) a trait

* Ce résultat correspond à la recherche faite à San Francisco où il a été prouvé qu'une formation similaire ne semblait pas réduire le nombre de personnes que les agents de police livrent à la justice pénale à la suite d'un conflit familial. Les policiers ne procèdent que rarement à une arrestation et toujours en dernier ressort (Redding and Olson, 1973).

TABLEAU 2

Estimation du pourcentage d'appels réglés au moyen des
diverses méthodes par les agents expérimentés
et les diplômés des classes I, II et III

	Agents expérimentés	Classe I	Classe II	Classe III
	n = 20 %	n = 15 %	n = 15 %	n = 20 %
Procéder à une arrestation	7	5	6	7
Donner un avertissement et partir	12	13	8	11
Conseiller de consulter un juge de paix	28	12	13	13
Discuter et régler le problème	15	22	27	26
Transmettre le cas à un organisme d'assistance sociale	8	20	17	16
Faire quitter les lieux à une des parties	21	20	15	17
Autre	9	8	14	11
Total	100%	100%	100%	100%

à une méthode active orientée vers la prévention plutôt qu'à une intervention modératrice à court terme dans une situation de crise. Le n° 22 (La meilleure façon de régler une situation est de séparer les personnes et de laisser la plus bavarde raconter ce qui est arrivé.) concerne l'aptitude à être impartial et à écouter la version des deux parties, qui est traitée à fond pendant l'atelier. Le n° 23 (Souvent, la meilleure chose qu'un officier puisse faire pour les personnes concernées est de simplement les calmer et de leur donner quelques conseils sur la façon de régler leur problème.) a trait à la méthode qui consiste à "donner" des conseils plutôt qu'à discuter avec les parties pour trouver une solution et se rapporte à nouveau à la méthode d'intervention à court terme puisqu'elle ne fait pas appel aux techniques d'entrevue, de médiation et de transmission

des cas. Une évaluation combinée de ces trois méthodes a été établie selon un barème de 5 points, 5 étant le meilleur résultat en fonction des objectifs de l'atelier (tout à fait d'accord avec la déclaration n° 18, pas du tout d'accord avec les déclarations n°s 22 et 23), et 1 étant le résultat le plus insatisfaisant.

On a constaté une différence significative du point de vue statistique entre les agents expérimentés et les recrues. Les recrues ont obtenu un résultat moyen de 3.68 (classe 1), 3.64 (classe 11), et 3.88 (classe 111), par rapport à 2.98 pour les agents expérimentés. Il n'y avait pas de différences marquées entre les trois groupes de recrues formées. L'évaluation des agents expérimentés différait sensiblement de celle des recrues de la classe 1 ainsi que de celle des recrues de la classe 111. Ces résultats permettent à nouveau de conclure qu'il ne semble pas y avoir eu d'influence de la part des collègues plus vieux qui n'ont pas reçu la formation.

Deux questions (3 et 21) se rapportent à l'aptitude à rester impartial et à ne pas décider trop rapidement qui est la personne fautive dans les conflits familiaux. La question 3 vise à établir si les policiers pensent que ce sont les hommes ou les femmes qui sont les fautifs habituellement. On n'a relevé aucune tendance significative ni dans les groupes de recrues ni chez les agents expérimentés à jeter le blâme en fonction du sexe. Aucun des quatre groupes n'a été d'accord avec l'approbation de la déclaration n° 21 (Habituellement, vous pouvez dire qui est responsable de la querelle familiale dès votre arrivée sur les lieux.) Il n'y a eu aucune différence entre les groupes. La possibilité que de tels jugements sommaires puissent exister chez des policiers sans formation spéciale n'a pas été confirmée.

Il semblerait d'après cette partie de l'analyse que, en fonction des objectifs d'intervention dans les crises domestiques, la formation ait eu un effet bénéfique sur la façon dont les recrues ont réglé ce genre de problèmes et que, de plus, les effets n'ont pas été diminués par la pratique et les contacts avec les policiers n'ayant pas reçu de formation.

Catégorie 2: attitudes envers le rôle du sociologue dans la formation
des policiers

La 2^e catégorie a trait aux attitudes des policiers envers l'utilisation des techniques de sciences sociales dans le cadre des programmes de formation des policiers. A la question 12, on demandait aux policiers jusqu'à quel point ils étaient satisfaits de la formation qu'ils avaient reçue relativement à l'intervention dans les querelles domestiques. Les réponses ont été évaluées selon un barème de 5 points, 1 correspondant à "très satisfait" et 5 à "très insatisfait". Ces données apparaissent dans le tableau 3.

TABLEAU 3

Degré de satisfaction relativement à la formation en
intervention dans les querelles domestiques

	Points	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111
		n = 20	n = 15	n = 15	n = 20
Très satisfait	1	0	2	0	12
Satisfait	2	6	3	9	4
Sans opinion	3	3	7	6	2
Insatisfait	4	2	3	0	2
Très insatisfait	5	9	0	0	0
Moyenne		3.7	2.8	2.4	1.7

Des comparaisons entre les recrues des classes 1 et 111 et les officiers expérimentés montrent des différences importantes dans le degré de satisfaction. Les recrues ayant participé à l'atelier sont, d'après les résultats, beaucoup plus satisfaites de leur formation à l'École de police que les agents de police qui ont reçu la formation traditionnelle en vigueur avant la création de ce cours.

La déclaration n° 14 relève également de la catégorie 2: "Les spécialistes de la santé mentale, les psychologues et les spécialistes du comportement peuvent en général enseigner aux agents de police des choses qui leur seront utiles dans leur travail quotidien." Tous les groupes étaient généralement entièrement d'accord avec cette déclaration. Selon le barème de 5 points, 1 correspondant à "tout à fait d'accord" et 5 à "pas du tout d'accord", les résultats moyens des agents expérimentés étaient de 2.4, ceux de la classe I de 2.8, ceux de la classe II de 2.0 et ceux de la classe III de 1.7. Aucune différence importante n'a été cependant constatée parmi les groupes.

Catégorie 3: attitudes vis-à-vis de la façon d'intervenir dans les querelles domestiques

A l'origine cette catégorie comportait 5 déclarations: n° 13 (Il faut un peu plus que du bon sens pour régler avec succès les cas de disputes domestiques.), n° 16 (Si la plupart des policiers avaient le choix, ils préféreraient ne pas s'occuper des querelles de famille ou des conflits domestiques.), n° 24 (Souvent, les policiers n'assument pas leurs responsabilités en refusant d'intenter des poursuites contre un mari qui a battu sa femme de façon évidente.), n° 25 (La police peut faire davantage pour les personnes au cours de querelles domestiques qu'elle n'en fait dans les autres domaines de son travail.), et n° 26 (Les policiers ne devraient intervenir dans les querelles domestiques que lorsqu'il y a des enfants en danger.). En faisant préciser les réponses, les interviewers ont remarqué que deux de ces déclarations étaient ambiguës et interprétées différemment par les recrues et les agents expérimentés. Les agents expérimentés étaient d'accord avec la déclaration n° 13 ("Le bon sens...") car ils pensaient que leur expérience de tous les jours leur a donné une compétence unique pour cet aspect de leur travail. Les recrues étaient d'accord parce qu'elles pensent que leur formation spéciale leur a été nécessaire pour s'occuper des querelles. Les agents expérimentés n'étaient pas d'accord avec la déclaration n° 24 ("intenter des poursuites...")

parce qu'ils pensent que c'est la responsabilité du plaignant et non la leur de porter plainte en vue d'un procès. Les recrues n'étaient pas d'accord parce qu'elles pensent que le refus de porter plainte ne signifie pas une abdication de responsabilité si le policier essayait d'orienter une famille en conflit vers des organismes extérieurs avant de s'en remettre à la justice pénale. A cause de ces différentes interprétations, les déclarations 13 et 24 ne se prêtent pas à l'analyse statistique. De plus, la déclaration 16 (Si la plupart des policiers avaient le choix ...) n'a pratiquement pas provoqué de réaction, presque tous les résultats de tous les groupes étant entre 2 et 3 (d'accord-sans opinion).

Les deux dernières déclarations (25 et 26) ont été groupées de la même façon, c'est-à-dire qu'étant donné que les réponses désirées étaient "tout à fait d'accord" pour le n° 25 et "pas du tout d'accord" pour le n° 26, les deux correspondaient à la cote 1 du barème de 5 points. Sur ces déclarations qui permettaient de mesurer la satisfaction professionnelle au cours des interventions dans les querelles domestiques et la disposition à s'occuper de ces appels (même s'il ne semble pas y avoir d'enfants en danger), les recrues ont obtenu des résultats sensiblement meilleurs que les policiers expérimentés et ces différences n'ont pas disparu avec le temps de service.

On peut donc conclure que la formation relative aux interventions dans les querelles domestiques a réussi à donner aux policiers une attitude positive à l'égard de cet aspect de leur travail.

Catégorie 4: attitudes envers les personnes impliquées dans les conflits domestiques.

La 4^e catégorie comprend trois questions qui permettent de mesurer la perception que les policiers ont des personnes impliquées dans des conflits domestiques. Un des buts de l'atelier est de montrer aux policiers que de tels conflits sont répandus, ne sont pas nécessairement propres à une partie de la population et ne sont pas nécessairement un signe d'infériorité. Il vise également à faire réaliser qu'essayer de conseiller

aux gens de se séparer s'ils ne s'entendent pas est une perte de temps vu qu'on ne prend pas en considération les autres besoins que les personnes satisfont dans leurs relations.

A la question 27, les policiers devaient apprécier diverses caractéristiques des personnes qui se disputent selon un barème de 1 à 5 (intelligent-stupide, revenu élevé - bas revenu, âgé - jeune, transgresseur des lois - respectueux des lois, blanc - de couleur, anglophone - non-anglophone). Leurs réponses figurent dans le tableau 4.

TABLEAU 4
Appréciation par les agents expérimentés et
les recrues des classes 1, 11 et 111 de diverses
caractéristiques des gens qui se disputent,
selon un barème de 1 à 5

Barème 1 2 3 4 5	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111
Cotes moyennes				
Intelligent - Stupide	3.2	3.1	3.5	3.2
Revenu élevé - Bas revenu	3.8	4.1	4.1	3.7
Agé - Jeune	3.0	3.3	3.6	3.0
Transgresseur de la loi - Respectueux de la loi	3.2	3.0	3.4	3.3
Blanc - De couleur	2.6	2.7	2.8	3.0
Non-anglophone - Anglophone	3.4	3.3	3.1	3.7

L'importante conclusion que l'on peut tirer de ces données est que les policiers n'ont pas utilisé les cotes extrêmes dans leurs descriptions. Seulement deux des 24 cotes moyennes sont en dehors de l'intervalle 2-4. Soit que les policiers croient vraiment que tout le monde peut être impliqué dans des conflits domestiques, soit qu'ils redoutent l'évaluation et réagissent en choisissant seulement des cotes intermédiaires (c'est-à-dire sûres). Aucune différence significative n'a été constatée entre les groupes sur ce point.

La déclaration n° 15 (Les personnes qui sont impliquées dans des querelles domestiques ne sont pas différentes des autres.) permet aussi de mesurer la perception que les policiers ont des personnes en conflit, en suggérant que les conflits sont communs et ne sont pas signe d'un état d'infériorité. Le tableau 5 contient les réponses recueillies à ce sujet.

Ces données montrent que tous les groupes étaient en général d'accord avec cette déclaration, sauf en ce qui concerne l'opinion des recrues de la classe 1, qui est curieusement partagée. Nous n'avons aucune explication sur cette division.

TABLEAU 5

Degré d'accord avec la déclaration suivante:
"Les personnes impliquées dans des querelles
domestiques ne sont pas différentes des autres,"
(n° 15)

	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111
	n = 20	n = 15	n = 15	n = 20
Tout à fait d'accord	1	4	0	10
D'accord	16	4	13	7
Sans opinion	2	0	2	2
Pas d'accord	1	7	0	1
Pas du tout d'accord	0	0	0	0

La déclaration n° 19 (Les couples qui se battent feraient mieux de vivre séparés.) est reliée à l'objectif de l'atelier qui consiste à essayer de faire comprendre aux policiers que, lorsqu'ils interviennent dans une querelle domestique, ils voient les personnes dans une situation extrême et qu'ils risquent de conclure qu'elles ne devraient pas vivre ensemble sans savoir vraiment si elles ne veulent pas se séparer parce que leurs relations, bien que difficiles, continuent à satisfaire certains de leurs besoins. Les réponses figurent dans le tableau 6.

TABLEAU 6

Degré d'accord avec la déclaration:
"Les couples qui se battent feraient
mieux de vivre séparés." (n° 19)

	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111
	n = 20	n = 15	n = 15	n = 20
Tout à fait d'accord	3	2	2	0
D'accord	9	1	3	4
Sans opinion	5	4	3	4
Pas d'accord	3	8	5	11
Pas du tout d'accord	0	0	2	1

L'opinion des agents expérimentés diffère sensiblement de celle des recrues de la classe 111 et de la classe 1 à ce sujet, ce qui montre par ailleurs que les recrues ne changent pas d'opinion avec le temps (comparaison des réponses des classes 1 et 111). Ce point est important parce que le fait de penser que les couples qui se disputent devraient se séparer influe souvent sur l'attitude des policiers qui n'ont pas suivi le cours de formation dans les conflits domestiques. Leur réaction est du type "Aimez-vous ou quittez-vous" que la femme traduit par "Si vous restez avec lui, il faut vous attendre au pire et ne nous appelez plus car nous vous avons déjà prévenue".

Donc, sur les trois points qui permettaient de voir ce que les policiers pensent des personnes impliquées dans des querelles domestiques, il n'y en a qu'un sur lequel les agents expérimentés et les recrues diffèrent, mais il est très révélateur du comportement des policiers et des méthodes d'intervention dans les disputes entre couples.

Catégorie 5: attitudes envers les organismes d'assistance sociale

Deux réponses permettaient d'évaluer l'attitude des policiers envers les

organismes d'assistance sociale. Il est évident qu'elles ont une certaine importance en fonction des objectifs de l'atelier, étant donné qu'au cours de la formation on encourage les policiers à avoir recours aux services des organismes d'assistance sociale en vue à la fois d'augmenter leur répertoire de solutions et de réduire le nombre de demandes d'aide par les mêmes personnes. Elles sont importantes aussi car, comme nous l'avons indiqué plus haut, les recrues sont beaucoup plus portées à faire appel à ces organismes que les agents expérimentés.

La question n° 9 se lisait comme suit: "Quel genre d'expérience avez-vous eu avec les organismes d'assistance sociale auxquels vous vous êtes adressé?". Les réponses figurent dans le tableau 7.

TABLEAU 7

Expérience des agents chevronnés
et des recrues des classes 1, 11, 111
avec les organismes d'assistance sociale

	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111
	n = 20	n = 15	n = 15	n = 20
Extrêmement favorable	0	1	2	5
Favorable	10	6	6	13
Quelquefois satisfaisante, quelquefois non	6	5	7	1
Défavorable	1	3	0	1
Extrêmement défavorable	3	0	0	0

Ces résultats indiquent une réaction généralement positive vis-à-vis des organismes d'assistance sociale par tous les groupes, ce qui est quelque peu surprenant étant donné les nombreux commentaires négatifs faits au sujet de ces organismes, particulièrement par les agents chevronnés. Les questions de vérification que les interviewers posaient ont cependant révélé une certaine diversité d'opinions parmi les policiers au sujet des organismes d'assistance sociale. Plusieurs ont mentionné le "52 Water Street" (Un service du "Vancouver Resources Board" à Gastown), et d'autres services du "Vancouver Resources Board" parmi les exemples d'expériences positives

avec les organismes d'assistance sociale. Les principales plaintes comprenaient le manque de suivi, de rétroaction et de services ouverts la nuit. Il est intéressant de constater que les recrues ont tendance de façon significative à être moins satisfaites des organismes à mesure qu'elles prennent de l'expérience. Les policiers de la classe I qui sont ceux qui ont le plus d'expérience dans le travail de patrouille diffèrent beaucoup des policiers de la classe III et sont les moins satisfaits de tous les groupes interrogés au sujet des organismes d'assistance sociale.

La déclaration n° 20 (Il ne vaut pas la peine d'essayer de faire appel aux organismes d'assistance sociale, il n'y a jamais personne lorsqu'on en a vraiment besoin.) touche une cause particulière de mécontentement des policiers envers les organismes. Les réponses figurent dans le tableau 8.

TABLEAU 8

Degré d'accord avec la déclaration:

"Il ne vaut pas la peine d'essayer de faire appel
aux organismes d'assistance sociale,

il n'y a jamais personne lorsqu'on en a vraiment besoin." (n° 20)

	Agents expérimentés	Classe I	Classe II	Classe III
	n = 20	n = 15	n = 15	n = 20
Tout à fait d'accord	3	0	1	0
D'accord	8	1	2	3
Sans opinion	5	4	5	7
Pas d'accord	4	10	6	10
Pas du tout d'accord	0	0	1	0

Sur ce point particulier, les agents expérimentés sont beaucoup plus négatifs que les recrues, quelle que soit la classe. Ces résultats concordent avec ceux d'autres études sur l'opinion de la police relativement aux services d'assistance.⁷

On a beaucoup écrit sur les différences d'ordre philosophique entre la police et les travailleurs sociaux; d'une part les policiers prennent une position volontairement radicale sur la cause du crime (en plaçant la responsabilité du crime sur celui qui le commet) et d'autre part, les travailleurs sociaux ont une approche plus déterministe (en cherchant la cause du crime dans les antécédents sociaux). On dit aussi que les policiers et les travailleurs sociaux considèrent qu'ils poursuivent des buts contraires (le policier cherche à arrêter le criminel et le travailleur social à aider le criminel à changer). L'opposition a parfois été définie par "punition" contre "indulgence", mais elle est beaucoup plus complexe que cela. Les policiers se mettent souvent à la place des victimes du crime et sont les premiers témoins de leur détresse. Mais ils cherchent inévitablement à passer leur colère et leur frustration en punissant le criminel. Le travailleur social est aussi souvent le premier témoin de la détresse du criminel et s'efforce d'expliquer ce comportement comme le résultat des nombreuses pressions sociales. Chacun agit d'une façon humaine qui est logique en elle-même étant donné les renseignements différents que chacun reçoit. Le mécontentement des policiers au sujet des organismes d'assistance sociale est cependant inévitablement fondé sur quelques caractéristiques particulières, concrètes et habituelles de ces organismes (heures de service, paperasserie, etc.) Dans cette enquête, la plupart des plaintes des policiers ont trait à des problèmes administratifs des agences et la plupart des louanges aux actions des travailleurs. Le conflit entre le policier et le travailleur social est une question complexe qui a souvent été trop simplifiée ou mal comprise. Un policier et un travailleur social peuvent être en désaccord au sujet d'un délinquant juvénile parce que les deux aiment les gens mais ont simplement été exposés à des informations différentes. Les conflits au sein du système pénal peuvent, jusqu'à un certain point, être utiles et salutaires. Toutefois, si ces conflits finissent par entraver le système, des mesures plus radicales comme les techniques de renversement des rôles à court terme devront être prises.

Catégorie 6: perceptions du danger, consommation d'alcool et aptitude à contrôler les conflits domestiques

Trois questions relevaient de cette catégorie. La première (n° 17) se lisait comme suit: "Un agent de patrouille a plus de chances d'être blessé au cours d'une querelle domestique qu'en répondant à tout autre genre d'appel". Les réponses figurent dans le tableau 9.

TABLEAU 9

Degré d'accord avec la déclaration:
"Un agent de patrouille a plus de chances
d'être blessé au cours d'une querelle
domestique qu'en répondant à tout autre genre d'appel." (n° 17)

	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111
	n = 20	n = 15	n = 15	n = 20
Tout à fait d'accord	9	3	3	3
D'accord	6	8	9	17
Sans opinion	2	4	3	0
Pas d'accord	3	0	0	0
Pas du tout d'accord	0	0	0	0

En général, les quatre groupes étaient d'accord avec la déclaration, bien que les policiers expérimentés semblent avoir été légèrement plus nombreux à être tout à fait d'accord. Les différences n'étaient pas significatives du point de vue statistique.

Le rôle de l'alcool dans la violence des conflits domestiques a fait l'objet d'une certaine controverse. Bard et Zacker (1976)⁸ déclarent que les policiers qui n'ont pas reçu de formation surestiment l'importance de la consommation d'alcool dans les querelles familiales et que leurs chiffres baissent après avoir suivi le cours d'intervention dans les conflits domestiques³. Les réponses des agents aux questions 4 et 5 semblent confirmer cette allégation lorsqu'ils évaluent (a) la fréquence de la consommation d'alcool dans les querelles domestiques, et (b) la fréquence des cas où la consommation d'alcool a gêné leur intervention.

Les agents expérimentés ont indiqué une fréquence sensiblement plus haute et un obstacle beaucoup plus grand à leur intervention que les recrues. Dans ce sens, un autre des buts de l'atelier, qui consistait à faire prendre conscience aux recrues du contrôle qu'elles ont dans ces situations, a été atteint.

TABLEAU 10

Estimations des policiers de:

- (a) La fréquence de la consommation d'alcool dans les querelles domestiques et
 - (b) La fréquence des cas où la consommation d'alcool a gêné leur intervention
- Exprimées en pourcentage de tous les conflits domestiques traités.

	Agents expérimentés	Classe 1	Classe 11	Classe 111	Classes 1 et 11 combinées
	no = 20 %	n = 15 %	n = 15 %	n = 20 %	n = 50 %
(a) Fréquence de la consommation d'alcool dans les querelles	82	72	69	73	71
(b) Fréquence des cas où l'interven- tion a été gênée	60	53	48	46	49

La question 30 portait sur les modifications que les recrues ont perçues lors d'interventions avant et après leur cours. Seules les recrues des classes 1 et 11, (n = 30) ont répondu à cette question (les policiers expérimentés n'avaient pas eu de formation et les recrues de classe 111 n'avait pas eu assez d'expérience après la formation). Le texte de la question 30 était: "Durant la période qui a suivi la fin de la formation relative aux querelles domestiques, avez-vous remarqué une augmentation, une diminution ou aucun changement dans ce qui suit par rapport à la période qui a précédé la formation?". Le tableau 11 donne les résultats.

TABEAU 11

Modifications perçues par les recrues lors des interventions
dans les querelles domestiques après la formation.

	Augmentation	Diminution	Aucun changement
(a) La violence à votre égard lorsque vous répondez à un appel.	0	18	12
(b) L'arrestation d'une ou plusieurs personnes pour régler le problème.	3	9	18
(c) L'emploi de la force physique pour rétablir l'ordre dans une situation.	0	18	12
(d) La satisfaction que vous avez retirée de votre attitude dans les situations de querelles domestiques.	27	3	0
(e) La réaction favorable des citoyens à votre intervention.	18	3	9

En tant que seule comparaison de cette étude à l'intérieur du sujet, cette question a une signification particulière. À cet égard, les réponses semblent indiquer que, du point de vue des recrues qui ont eu le temps d'expérimenter dans des conditions réelles les méthodes apprises, les objectifs du cours ont été atteints. Les recrues signalent une diminution de la violence et de l'utilisation de la force, une augmentation de la réceptivité des citoyens et du degré de satisfaction professionnelle. Le taux d'arrestation, déjà déclaré à la question 8, ne change pas. De plus, toutes les recrues déclarent qu'elles utilisent les techniques apprises au cours soit "toujours" soit "souvent" (question 29), et la plupart ont mentionné que les techniques fondamentales de communication étaient applicables dans un grand nombre d'autres interactions policier-citoyen (par exemple, dans les cas d'infractions à la loi par les conducteurs de véhicules à moteur, la vérification de l'identité et lorsqu'ils ont affaire à des personnes dérangées mentalement). La plupart des recrues ont aussi signalé que les méthodes les aidaient en général à ne pas faire de jugements rapides et à considérer les deux côtés d'un problème avant d'arriver à une conclusion (question 28).

Cependant, il est évident qu'il faudrait faire des recherches supplémentaires afin de clarifier ces résultats préliminaires. Les résultats fondés sur les attitudes, ou sur ce que les personnes interviewées disent qu'elles font, doivent éventuellement être comparés avec des évaluations objectives de comportement. La prochaine étape de notre recherche est de faire de telles évaluations au moyen d'une étude approfondie des méthodes d'intervention de la police dans les querelles domestiques, et d'entrevues avec les personnes qui ont fait appel à la police.

Voici deux dernières remarques pour conclure ce rapport.

Premièrement, on peut expliquer les résultats de cette étude en disant qu'ils sont influencés avant tout par l'expérience des policiers interviewés et qu'ils n'ont aucune relation avec la formation en elle-même. Afin de vérifier cette hypothèse, des comparaisons ont été effectuées dans le groupe des agents expérimentés entre le nombre d'années de service et les réponses au questionnaire. Elles se sont toutes révélées insignifiantes, c'est-à-dire, indépendamment du nombre d'années de service des agents expérimentés (sans formation à l'Ecole), les différences entre les groupes qui ont reçu la formation et le groupe "expérimenté" subsistaient. Il semble donc que le nombre d'années de service en soi n'influe pas sur les différences obtenues. Cependant, on pourrait faire valoir que les attitudes des policiers ont changé radicalement pendant les trois premières années de service et que la variable importante dans notre étude n'était pas la formation mais la comparaison des agents ayant moins de trois années de service avec ceux qui en avaient plus de trois. Nous pouvons seulement dire que peu de changements dans les attitudes relatives à l'intervention dans les querelles de familles sont survenus durant les sept premiers mois de travail (comparaisons faites entre la classe I et III) et qu'il faudrait faire d'autres vérifications avant de rejeter définitivement cette hypothèse.

Deuxièmement, les interviewers ont signalé, à titre d'anecdote, que

les nouvelles recrues paraissaient plus "progressistes" que les agents expérimentés au cours des entrevues faites à domicile. (Cette observation a été confirmée par les agents de liaison de la police). Cependant, les recrues interrogées au poste de police, semblaient plus soucieuses de donner une image plus "conservatrice". Ce résultat n'est pas surprenant quand on connaît les processus d'influence de groupe à propos desquels on a tant écrit, qui font que les nouveaux membres essaient toujours de se faire accepter dans un groupe en exprimant l'idéologie du groupe plus fermement et plus bruyamment que les membres établis du groupe. Afin de vérifier cette notion, on a comparé les réponses des recrues interrogées à leur domicile à celles des recrues interrogées au poste de police sur les trois points suivants: (1) pourcentage de conflits domestiques où la consommation d'alcool a gêné l'intervention (n° 4); (2). les experts en comportement peuvent enseigner aux policiers des fonctions utiles (n° 14); et (3) quel genre d'expérience avez-vous eue avec les organismes d'assistance sociale? (n° 9). Sur les trois points, les recrues interrogées au poste de police ont eu une attitude beaucoup plus autoritaire, attitude qu'ils ont sans doute perçue comme étant celle des agents expérimentés. Étant donné qu'il ne s'agit pas là d'un intérêt principal de cette étude et étant donné que cela complique considérablement la lecture des résultats, nous n'avons pas poussé plus loin la comparaison. Cependant, à toutes fins pratiques, cela signifie que les "vraies" différences (à savoir celles qui ne sont dues à aucune influence évidente du groupe) entre les recrues et les agents expérimentés rapportées dans cette étude sont, en fait, peut-être bien plus importantes et que le fait d'avoir interrogé des policiers ayant reçu une formation spéciale et d'autres n'ayant que leur expérience va à l'encontre de l'hypothèse expérimentale au lieu de l'appuyer.

Résumé des résultats

Une évaluation des techniques de formation générale et des méthodes pour l'intervention dans les conflits domestiques a été effectuée sur un groupe d'agents expérimentés mais qui n'avaient pas reçu de formation et trois groupes de recrues ayant suivi le cours de formation (diplômés de l'École de police de la Colombie-Britannique depuis 7 mois, 3 mois et récemment). Les dix principaux résultats obtenus sont les suivants:

Les recrues sont:

- (1) plus portées à discuter pour régler le problème ou à faire appel à des organismes d'assistance sociale;
- (2) plus portées à utiliser des stratégies à long terme pour régler les conflits plutôt que des stratégies à court terme;
- (3) plus satisfaites de leur formation en intervention dans les conflits familiaux par rapport aux agents expérimentés qui ont reçu une formation traditionnelle;
- (4) plus satisfaites de leur travail dans les cas de conflits domestiques et plus disposées à s'occuper de tels appels;
- (5) moins portées à conclure que les couples ayant des difficultés devraient résoudre leurs problèmes en vivant séparément;
- (6) moins portées à avoir une opinion négative des organismes d'assistance sociale que les agents qui n'ont pas eu de formation;
- (7) moins portées à penser qu'il y a un pourcentage élevé de consommation d'alcool et que ce facteur entrave le travail des policiers;
- (8) portées à signaler une diminution de la violence et de l'utilisation de la force après la formation (par rapport à leur expérience avant la formation);
- (9) portées à signaler une augmentation de réaction favorable des citoyens et de la satisfaction professionnelle après la formation (par rapport à leur expérience avant la formation).
- (10) d'autre part, aucun des résultats mentionnés ci-dessus n'a disparu avec le temps; l'opinion des recrues 7 mois après la formation ne différait pas de celle des recrues qui venaient juste de finir le cours de formation (les deux groupes différaient des agents qui n'avaient pas reçu de formation).

Nous étudierons plus tard au cours de recherches supplémentaires jusqu'à quel point ces résultats durent et sont soutenus par l'évaluation objective du comportement et l'appréciation des personnes impliquées dans les conflits domestiques.

Notes

1. Bard, M. Training Police as Specialists in Family Crisis Intervention. Washington, D.C., U.S. Department of Justice, L.E.A.A., U.S. Government Printing Office, 1970.
2. Liebman, D.A. and Schwartz, J.A. "Police Programs in Domestic Crisis Intervention: A Review," In Snibbe, J.R. and Snibbe, H.M., The Urban Policeman in Transition. Springfield, Charles C. Thomas, 1972.
3. Levens, Bruce et Dutton, Donald. "Le rôle social de la police, intervention en cas de querelles domestiques, Demandes d'assistance et attitude de la police de Vancouver." Journal du Collège canadien de police, 1, 1977.
4. F.B.I., U.S. Department of Justice, Washington, D.C. Uniform Crime Reports 1975, pp. 223-232.
5. Hutchison, I.V. "Police Intervention in Family Conflict" Exposé présenté à la 70^e Assemblée annuelle de la American Sociological Association, San Francisco, 1975.
6. McNamara, J.H. "Uncertainties in Police Work: The Relevance of Police Recruits Background and Training," in Bordina, D.J. (ed.) The Police; Six Sociological Essays, New York, Wiley, 1967.
7. Schonborn, K. "Police and Social Workers as Members of New Crisis-Management Teams," Journal of Sociology and Social Welfare, 3, 1976.
8. Zacker, J. and Bard, M. "Further Findings on Assaultiveness and Alcohol Use in Interpersonal Disputes," American Journal of Community Psychology, 1976, sous presse.

Monographie 3 - Étude des programmes de formation
pour l'intervention dans les
conflits domestiques

(partie 1)

Bruce R. Levens

Introduction

Cet article est le troisième d'une série de rapports de recherche sur l'intervention de la police de Vancouver dans les conflits domestiques. Il regroupe les constatations des services de police dans toute l'Amérique du Nord ainsi que les renseignements puisés dans la littérature concernant la façon dont les autres localités s'occupent des conflits domestiques signalés à la police.

Une étude publiée en 1972¹ mentionne qu'avant 1966 aucun service de police aux États-Unis n'offrait une formation spéciale pour apprendre aux agents comment intervenir dans les conflits domestiques. Cette étude rapporte qu'en 1972 au moins 14 services de police différents donnaient à titre expérimental une formation en techniques d'intervention dans les conflits et que de nombreux autres envisageaient de le faire. L'enquête effectuée pour cette recherche (voir appendice 1) révèle effectivement que, depuis ce temps, il y a eu un accroissement considérable des cours de formation en techniques d'intervention dans les conflits, formation faisant l'objet de programmes tant canadiens qu'américains. L'étude de la littérature et les réponses obtenues lors de l'enquête fournissent des renseignements précieux sur plusieurs points majeurs de la planification des programmes, de la formation des agents et de l'application habituelle des différents modèles d'intervention. Ces renseignements sont fournis dans l'espoir que la comparaison entre le programme de formation de Vancouver et ceux qui se poursuivent ailleurs puissent aider à définir un modèle optimal de formation et d'application des techniques d'intervention.

Formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques

On retrouve dans la littérature et les rapports sur les programmes quatre arguments principaux en faveur de la formation des policiers en

techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Tout en justifiant amplement la participation des services de police, ces arguments permettent d'expliquer l'intérêt croissant qui s'est manifesté récemment ainsi que l'adoption, par les services de police, de cours de formation spécialisée. Nous résumons ici ces raisons afin qu'elles servent de toile de fond à l'introduction de la présente étude. Ces arguments insistent sur la sécurité du policier dans le règlement des conflits, l'intervention nécessaire de ce dernier dans les troubles domestiques, la prévention du crime, ainsi que la définition du rôle du policier.

Sécurité du policier

Les forces policières savent depuis longtemps que, du fait de leur caractère imprévisible, explosif et souvent violent, les querelles domestiques comportent de graves dangers pour les policiers et que, aux États-Unis du moins, plus de policiers sont blessés et tués au cours de leur intervention dans ces querelles qu'au cours de l'accomplissement de toute autre de leurs fonctions.² Selon le FBI³, aux États-Unis, un cinquième des décès des policiers en service ainsi que 30 p. 100 des agressions dont ils sont victimes sont dûs aux "troubles familiaux." Les disputes entre les personnes sont difficiles à régler à cause de leur caractère d'intensité et d'intimité, et de la complexité des rapports sociaux; souvent, c'est le policier lui-même qui aggrave la situation lorsque, employant les méthodes traditionnelles d'intervention, il devient l'élément catalyseur qui fait dégénérer une simple dispute en de grossières voies de fait; finalement il se retrouve victime de la fureur des deux antagonistes.^{4,5,6,7} Traitant de la notion de violence "iatrogénique"* Bard⁴ écrit:

"Au fait, il y a de très fortes preuves voulant que le manque de doigté et de formation ainsi que l'ineptie des policiers dans les conflits personnels soient des éléments générateurs de violence."

* L'expression "iatrogénique" est empruntée à la médecine et elle se dit d'un trouble survenant à la suite d'un acte médical quelconque. En d'autres termes, les mesures mêmes prises pour soulager une affection peuvent en elles-mêmes engendrer d'autres troubles.

Nécessité d'intervention

Le rôle de la police dans ce qu'on prétend être essentiellement des "querelles civiles" a soulevé de vifs débats à de nombreuses reprises. Que cela nous plaise ou non, il reste qu'à l'heure actuelle il n'y a simplement aucun autre organisme capable de s'occuper aussi rapidement, aussi convenablement et aussi efficacement de ces conflits. On ne peut confier à d'autres la responsabilité de "veiller à l'ordre public," et on ne peut davantage confier à d'autres qu'aux policiers le soin de lutter contre la violence, pour la seule raison qu'elle se produit dans un domicile entre parents et qu'elle n'est pas un acte criminel qui survient dans la rue entre étrangers (Strauss, 1977).

Toutefois, la police n'intervient pas seulement parce qu'un autre organisme ne peut le faire lorsque c'est nécessaire. Le policier peut recourir à la force, si souvent requise dans des situations particulièrement violentes, et c'est pourquoi le soin de régler les querelles domestiques relève-t-il indéniablement de la police sur le plan juridique. Dans son livre, The New Police, Elliot⁸ souligne ce point en précisant d'abord le rôle de la police en termes que Bitner⁹ appelle l'emploi de la "force intransigeante de coercition", et en faisant ensuite une distinction entre la "fonction policière" et les autres fonctions, incluant dans la première la lutte contre le crime et l'intervention dans les querelles domestiques.

Notons aussi que la police intervient à la demande des citoyens qui ont le droit de compter sur elle lors de conflits dangereux entre des personnes. On ne sait pas bien pourquoi les gens font appel à la police plutôt qu'à d'autres, Shearing¹⁰ prétend que c'est tout simplement parce qu'on peut alerter facilement les policiers et qu'ils sont toujours disponibles. Tenant compte du fait que les voisins, les médecins et les prêtres, par exemple, sont eux aussi disponibles, il est raisonnable de supposer qu'un "critère important dans le choix de quelqu'un pour nous aider en cas de difficultés consiste

dans l'idée qu'on se fait de l'aide que cette personne pourra nous apporter. En d'autres mots,...la question clé est de savoir ce que les policiers transportent dans leur "petit étui noir", qui les différencie des autres."

Shearing suppose que lorsqu'un policier s'occupe de régler un conflit familial, le pouvoir d'appliquer la loi et la force physique proprement dite dont il dispose jouent un rôle important dans ses efforts pour régler le problème, même lorsqu'aucune de ces méthodes n'est employé. En d'autres mots, on fait appel au policier à cause de son pouvoir de passer à l'action. Il s'ensuit aussi que le fait de séparer le rôle de la police en deux éléments, soit le service social* et l'application de la loi, situe ainsi les conflits domestiques dans la première catégorie; cela est bien trompeur, vu que c'est justement parce qu'il peut appliquer la loi que le policier intervient dans ces conflits.

Prévention de la violence

Le fait d'invoquer la nécessité d'intervention amène parfois à supposer que les policiers devraient agir comme "travailleurs sociaux" ou "thérapeutes". Ce n'est pas tout à fait vrai, vu qu'il est possible d'effectuer une intervention efficace sans qu'elle soit qualifiée de "traitement". En intervenant dans les conflits domestiques, le policier peut agir comme médiateur et mettre les gens en rapport avec les professionnels qui leur donneront des conseils et les orienteront, ou leur accorderont une aide suivie dans les cas où il est nécessaire de faire plus que d'apaiser la violence; les policiers ne deviennent pas pour cela des travailleurs sociaux. En fait, c'est en confiant les problèmes sociaux à des personnes souvent mieux préparées pour s'en occuper, que les policiers se rendent peut-être le plus utiles lorsqu'ils interviennent dans les conflits domestiques. C'est là que se trouve essentiellement le secret de la prévention. Une relation efficace, au moment d'une crise, entre une famille et le travailleur social peut prévenir de nouveaux appels à la police et le recours à

une aide professionnelle, sur les conseils d'un policier donnés en temps opportun, peut empêcher les difficultés domestiques de s'aggraver au point d'entraîner des blessures graves, des accusations au criminel et peut-être des homicides.

La possibilité d'homicide dans le milieu familial est toujours présente comme en font foi les analyses des statistiques sur les homicides*, selon lesquelles 30 à 50 p. 100 de tous les meurtres et des agressions non mortelles surviennent dans le milieu familial¹¹.

Voici un autre point concernant l'argument de la prévention en faveur de l'intervention de la police dans les conflits domestiques: un meurtre dans le milieu familial est souvent précédé de difficultés, de voies de fait et de démêlés avec la police, survenus à de nombreuses reprises auparavant. Commentant les circonstances qui ont entouré les 6 389 homicides dont il est question dans son étude, Boudouris¹¹ écrit: "Il semble évident que les membres de la famille s'entendaient très mal et vivaient en désaccord depuis longtemps, avant que le meurtre ne soit commis." Boudouris poursuit en disant: "On se demande si des menaces et des voies de fait ne constituent pas un avertissement voulant que si des mesures ne sont pas prises pour modifier les relations, l'une des parties sera plus tard victime d'un homicide."

Dans une étude sur les femmes qui commettent des homicides, il a été établi que, dans le tiers environ des 112 cas étudiés, les accusées possédaient déjà un casier judiciaire pour voies de fait.¹²

* En 1974, dans 158 (31.6 p. 100) des 499 meurtres commis au Canada, le coupable était un membre de la famille ou de la belle-famille immédiate de la victime. Dans 13 autres cas (2.7 p. 100) on retrouvait une querelle d'amoureux ou une affaire d'adultère. Ainsi, 171 affaires (34.3 p. 100) de meurtre impliquaient des gens dont les liens étaient très étroits. De 1968 à 1974, 37.3 p. 100 de toutes les affaires de meurtre sont survenues dans le milieu familial. En Colombie-Britannique seulement, au cours de la même période, 33.4 p. 100 des meurtres étaient de cette nature. (Statistique Canada, L'homicide au Canada, 1974).

Une étude des plus intéressantes a été effectuée par le service de police de Kansas City, au Missouri, en 1970 et en 1971.¹³ On y a établi que, dans environ le quart des affaires et dans quelque 37 p. 100 des cas de voies de fait graves, la victime ou le suspect avaient déjà été arrêtés pour avoir troublé la paix ou pour voies de fait graves, au cours des deux années antérieures. Une étude plus approfondie des casiers judiciaires a révélé que les policiers s'étaient rendus au moins une fois, à la suite d'appels, pour faire cesser le désordre au domicile de 90 p. 100 des victimes d'homicides ou des suspects, et qu'ils s'étaient rendus cinq fois ou plus chez 50 p. 100 de ces derniers. Il existait aussi des preuves semblables touchant les visites répétées (85 p. 100 et 50 p. 100) au domicile des victimes ou des suspects de voies de fait graves. Les auteurs préviennent qu'il est important de remarquer que, selon les données, seule une relation existe entre les appels pour désordre et le domicile. Toutefois, "étant donné la fréquence des appels, il est probable qu'un nombre important de ces personnes a déjà eu des démêlés avec la police".

Bref, la nécessité pour la police d'intervenir et de mettre les gens en rapport avec un organisme capable de les aider ne peut être plus dramatiquement illustrée que par la constance des rapports statistiques sur les homicides et les voies de fait entre époux, ainsi que par la fréquence des antécédents concernant les querelles et les conflits domestiques. En intervenant au tout début lors des voies de fait dans les familles, les policiers peuvent, à longue échéance, épargner du temps qu'ils pourront ainsi consacrer à leurs autres tâches.

Définition du rôle

Selon les arguments en faveur de la formation des policiers en techniques d'intervention dans les conflits domestiques, ces programmes diminuent les risques des policiers, répondent à un besoin de la collectivité et, ce faisant, font office de prévention. Ils permettent également aux membres du personnel exécutant de connaître mieux que

les autres policiers cette partie de leur travail que constitue le service social et de préciser leur rôle en définissant les responsabilités des policiers lorsqu'ils interviennent dans les conflits domestiques; de plus, souvent, ils expliqueront les responsabilités et les capacités inhérentes au travail social. Le policier ainsi que le travailleur social voient leurs attentes se préciser davantage et le policier peut en venir à réaliser "qu'un véritable intérêt à aider les gens est parfaitement compatible avec un travail policier efficace et peut contribuer à sa formation ainsi qu'à son perfectionnement sur le plan professionnel".¹⁴

Règlement efficace des conflits

L'expérience des services de police dont il est question dans la littérature démontre que le volume des demandes d'intervention de la police dans les affaires domestiques justifie la formation des policiers.^{11,15,16,17,18,19,20,etc.}

Il est aussi démontré très clairement qu'en l'absence de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques, et malgré la diversité des méthodes employées pour les régler,²¹ l'éventail des solutions efficaces est quelque peu limité. Les seuls choix possibles sont souvent ceux qui s'appuient sur le Code criminel et qui constituent une solution indésirable, tant pour l'État que pour les personnes, considérant le contexte humain actuel de la déjudiciarisation et les besoins de médiation entre les antagonistes.

Toutefois, ce n'est pas seulement en instituant un programme de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques qu'on réussira à remplacer les solutions traditionnelles par une orientation préventive, "secourable" et déjudiciarisée.

Il faut que le service de police s'engage à fond pour que les policiers parviennent à régler avec succès les conflits domestiques. Cela signifie que l'engagement ne doit pas être limité au service, mais qu'il doit

aussi mobiliser les ressources et modifier le système. Il est aussi essentiel que l'ensemble des services sociaux s'engage de la même façon.

À la lumière des lectures et des analyses effectuées aux fins de cette étude, nous croyons que le règlement efficace des conflits domestiques dépend des trois grands facteurs suivants:

1. un programme de sélection et de formation spécialisée des agents de police, conçu pour répondre aux exigences très particulières des conflits domestiques;
2. une procédure précise pour répondre aux demandes d'intervention des policiers et une politique sur les décisions qui se reflétera dans les méthodes d'application qui doivent être suivies et appuyées comme il convient par tous les niveaux de commandement;
3. une définition exacte du rôle des policiers dans leurs rapports avec les autres services communautaires, ainsi qu'un mode de collaboration entre eux et les services de secours qui tiendra compte des exigences de coopération interprofessionnelle et des attentes de chacun.

Les parties suivantes de cet article traitent ces facteurs en détail.

Sélection et formation des policiers en
techniques d'intervention dans les conflits domestiques

Sélection des agents

Dans l'étude de la sélection des agents pour l'intervention dans les conflits domestiques, il est utile de faire d'abord la distinction entre trois modèles d'application que propose Bard.²² Les voici:

1. le modèle du généraliste-spécialiste, selon lequel on choisit un groupe d'agents ordinairement affectés au travail de patrouille et qui sont les seuls formés pour s'occuper de tous les appels concernant les conflits domestiques, dans une zone donnée. Lorsqu'ils ne sont pas occupés à régler des conflits domestiques (fonction de spécialiste), ils font la patrouille dans le secteur qui leur est assigné (fonction de généraliste);
2. le modèle du généraliste, qui exige que tous les agents patrouilleurs reçoivent une formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques;
3. le modèle du spécialiste, selon lequel on choisit un petit nombre d'agents, qui ne font pas le travail de patrouille en général, afin de les spécialiser pour intervenir dans les conflits.

Chacun de ces modèles a ses défenseurs et l'on peut dire qu'ils offrent tous certains avantages. Par exemple, Bard croit que le modèle du généraliste-spécialiste convient particulièrement aux grandes organisations qui peuvent fournir un service nécessaire, sans réduire le nombre des agents patrouilleurs en uniforme. Il prétend que le modèle du généraliste convient aux petites forces policières. Quant au modèle du spécialiste, il croit en général qu'il ne convient pas du tout et qu'il constitue un emploi irrationnel du personnel policier.

Les réponses obtenues à nos enquêtes ont démontré que les services de police, importants ou non, favorisaient davantage le modèle du généraliste, même si Bard et ses collègues avaient fait, auprès du Service de police de New York, un travail de pionnier en implantant le modèle du généraliste-spécialiste. (Sur 21 services de police offrant un programme de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques, qui nous ont donné des renseignements sur leur modèle de formation en réponse à nos demandes, 17 services avaient choisi le modèle du généraliste, un celui du spécialiste et trois (incluant New York) le modèle du généraliste-spécialiste (voir appendice 1).

On explique souvent la faveur de ce modèle ainsi: l'on sait que tous les agents auront, à l'occasion, à régler des querelles de famille, même si des spécialistes ont été formés à cette fin.²³ On allègue de plus, et cela est confirmé par les statistiques locales, que dans une ville de l'importance de Vancouver, par exemple, le nombre des appels est tout simplement trop élevé au cours des périodes de pointe pour permettre aux "spécialistes" d'y répondre assez rapidement pour intervenir dans les conflits de façon efficace. Il faut aussi mentionner que "la qualité des relations entre les policiers et les citoyens est souvent influencée par le rôle crucial des policiers lorsqu'ils interviennent dans les querelles de famille, ce qui souligne la nécessité pour tous les agents en uniforme d'avoir de l'expérience dans ce domaine".²⁴

On a distingué deux aspects dans l'attitude des policiers lorsqu'ils ont à régler des conflits où il y a violence, soit l'attitude "humanitaire" et l'attitude "autoritaire." Selon Schonborn²⁵, les policiers qui adoptent une attitude humanitaire sont d'avis que les paroles sont généralement plus efficaces que la force physique dans le règlement des conflits, et ils se considèrent un peu comme "des sages, des conseillers et des amis".¹⁸ Les agents qui optent pour la manière autoritaire sont des traditionnalistes qui croient dans l'efficacité de la force; ils se font une opinion rapidement et, souvent, sont formalistes et inflexibles lorsqu'ils interviennent dans un conflit. Voici une liste des caractéristiques qui résument ces deux attitudes:²⁵

Policiers qui adoptent
l'attitude humanitaire -
on les reconnaît à leur:
simplicité
souplesse
largeur d'esprit
maîtrise de soi (non
enclins à la violence).

Policiers qui adoptent
l'attitude autoritaire -
on les reconnaît à leur:
formalisme
rigidité
étroitesse d'esprit
manque de maîtrise de soi
(enclins à la violence).

Les policiers qui adoptent l'attitude humanitaire emploient: la persuasion les paroles le raisonnement leurs connaissances en sociologie des méthodes nouvelles un comportement non caractéristique du policier.	Les policiers qui adoptent l'attitude autoritaire emploient: la coercition les armes la force physique leur habilité dans le manement des armes les méthodes traditionnelles un comportement caractéristique du policier.
---	--

Quant à savoir si ces dispositions sont "innées ou acquises", Schonborn prétend que, dans une certaine mesure, les deux cas sont possibles. Certains policiers font preuve d'un caractère autoritaire avant même d'entrer dans le service. Le recrutement massif dans le milieu ouvrier, où l'on remarque une prédisposition à l'autoritarisme, garantit à toutes fins pratiques qu'on recrutera des agents de "caractère autoritaire". On prétend que d'autres acquièrent une nature autoritaire à la suite du contact avec le milieu et à cause de la formation et de la nature autocratique de l'organisation qui "endocctrine subtilement les recrues".

On remarque trois éléments importants dans les arguments de cette analyse en faveur de la sélection de policiers pour en faire des spécialistes de l'intervention dans les conflits. En premier lieu, si l'idée qu'on se fait des attitudes autoritaires et humanitaires est juste, il faut donc s'attendre que, dans le modèle généraliste, un certain nombre d'agents seront extrêmement mal à l'aise d'employer des méthodes de formation qui conviennent plus naturellement au type humanitaire idéal.

En deuxième lieu, aussi efficaces que soient les méthodes de sélection des policiers pour rejeter les "sujets autoritaires enclins à la violence", l'attrait qu'éprouvent les personnes autoritaires pour la

profession de policier contribuera à en faire sélectionner un certain nombre.

En troisième lieu, Schonborn²⁵ cite les résultats d'une analyse des rapports dans 2 423 affaires d'intervention; cette étude démontre qu'une attitude humanitaire, lors des interventions, est généralement plus efficace que la manière autoritaire, si l'on en juge d'après la durée des interventions, leurs résultats, la permanence de ces derniers et les accidents de personnes survenus. Plus précisément, une attitude humanitaire au cours des interventions obtient de meilleurs résultats, à savoir qu'on voit moins souvent des solutions où un antagoniste l'emporte sur l'autre, que de cas où l'on en arrive à un "compromis valable" ou à une "réconciliation"; cette attitude permet de régler les problèmes un peu plus efficacement en ce qui concerne la durée des résultats, bien que cela ne soit pas très important. Quant à la permanence des solutions, notons que les interventions de types humanitaire et autoritaire se répètent à la même fréquence et, dans certains cas, l'attitude autoritaire est légèrement plus efficace que la manière humanitaire. Finalement, les interventions du type humanitaire ont causé moins d'accidents de personnes que celles où l'on a employé la manière autoritaire.

Devant la supériorité de l'intervention humanitaire dans les conflits domestiques, on se demande s'il ne serait pas préférable que ce travail soit confié exclusivement à des femmes-policiers. En fait, parmi les premières femmes à faire partie des forces policières en Amérique du Nord, un grand nombre avaient déjà une formation en service social avant d'avoir été engagées et, comme femmes-policiers, elles ont effectué du travail social auprès des enfants et des adolescents.²⁶

Plus récemment, des comparaisons entre les hommes et les femmes dans le travail de patrouille ont démontré que ces dernières s'acquittaient de leur tâche aussi bien que les hommes, et qu'on devait leur confier les mêmes fonctions. Trois enquêtes-échantillons effectuées dans les États de New York et de Washington ont démontré que, même si les

femmes-policiers effectuaient moins d'arrestations, "on a rapporté aucun incident grave au cours duquel les femmes-policiers ne pouvaient s'acquitter, de façon satisfaisante, de leur travail de patrouille".²⁷

Ces enquêtes ont donné, de façon marquante, des résultats constants selon lesquels les femmes-policiers ont une façon de travailler très différente de celle des policiers. D'après les données, elles ont une attitude moins agressive et effectue beaucoup moins d'arrestations. Selon des citoyens satisfaits, les femmes-policiers répondent aux appels et interviennent dans les conflits domestiques avec plus de compétence que les policiers. Les citoyens ont jugé que les femmes étaient plus aptes que les hommes à comprendre les problèmes domestiques et plus sensibles aux besoins personnels des personnes en cause. Les citoyens ont dit qu'ils ne se sentaient pas moins en sécurité, tant lors des appels de service que des autres appels, lorsqu'une femme-policier était responsable.

Malheureusement (pour la recherche) ces enquêtes ne contenaient pas suffisamment de cas de violence pour permettre d'évaluer efficacement le travail des femmes. Toutefois, il y a, dans les trois enquêtes citées par Sherman, des indices selon lesquels les femmes réussissent peut-être mieux à éviter la violence lorsque cette dernière peut se produire.

Cela confirme les résultats d'une autre enquête où l'on a fait une comparaison entre les policiers et les femmes-policiers selon diverses évaluations de leur rendement et de leur attitude.²⁸ Ces auteurs ont trouvé qu'il y avait très peu de différence entre l'aptitude des hommes et celle des femmes à remplir les fonctions de policier, mais ils ont conclu "qu'un service qui compte un nombre important de femmes est peut-être moins agressif que celui qui ne compte que des hommes. Les femmes se comportent avec moins d'agressivité et elles ont moins confiance dans l'agression." Il faut aussi remarquer un autre résultat de cette étude comparative: dans un sondage anonyme, les officiers supérieurs de police ont jugé que les femmes-policiers étaient moins compétentes que les policiers pour régler les querelles domestiques et les cas de violence dans la rue. Cette constatation diffère quelque peu des résultats de la même enquête, selon lesquels les femmes-policiers ont obtenu des résultats semblables à ceux des policiers lorsqu'il

s'agissait de s'occuper de citoyens en colère ou se livrant à des actes de violence, ce qui peut refléter une certaine attitude traditionnelle voulant que "le travail de policier est vraiment un travail d'homme" à cause de la violence réelle et éventuelle. Toutefois, les auteurs concluent en disant: "En somme, l'enquête démontre que, en ce qui concerne les fonctions policières, le sexe n'est pas une qualification professionnelle essentielle."

Il semblerait donc qu'il faille entreprendre une enquête plus concluante sur les rôles respectifs des policiers et des femmes-policiers possédant la formation voulue pour intervenir dans les conflits domestiques, ainsi que sur les équipes policières mixtes, avant de faire des recommandations à cet égard. On doit aussi se rappeler que si l'intervention dans les querelles domestiques devient l'affaire exclusive des membres féminins de la force policière, le modèle d'application dit du spécialiste sera alors imposé. Si l'on atteint pleinement les objectifs fixés pour une intervention efficace dans les conflits, il ne sera plus alors important de faire une distinction entre les sexes, sauf peut-être dans un domaine particulier, soit l'intervention et les conseils immédiats dans les affaires de viols.²⁹

Fait intéressant, aucun des 21 services policiers qui ont répondu à nos enquêtes en donnant des renseignements sur la formation et, en certains cas, en faisant une appréciation par écrit, n'a fait état d'une différence quelconque entre le policier et la femme-policier dans la manière de traiter les conflits domestiques.

Formation

Dans la présente partie, l'étude sur la formation des policiers en techniques d'intervention dans les conflits domestiques portera surtout sur les quatre sujets principaux suivants: qui reçoit la formation, qui donne la formation, le mode de formation et les méthodes de formation. Nous présumons, à ce stade, que les raisons en faveur d'une formation des policiers en techniques d'intervention dans les conflits domestiques ont été démontrées dans l'introduction de ce rapport, ainsi que dans d'autres articles faisant partie de cette série.

Qui reçoit la formation

Le choix des personnes qui seront formées pour l'intervention dans les conflits domestiques dépend, évidemment, du modèle d'application pour lequel on a opté. Selon les arguments avancés dans la partie précédente, il semble que le modèle du généraliste présente plus d'avantages que les deux autres. Cela signifie donc que tous les agents de police devraient recevoir une formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques.

Le modèle généraliste offre deux autres avantages qui concernent la formation en particulier. Le premier consiste en ce qu'un programme de formation de généraliste peut habituellement être incorporé facilement dans le programme d'études de l'école spécialisée ou du collège alors que la formation d'un petit nombre d'hommes de façon intensive pour en faire des "spécialistes" peut exiger de recourir, de façon continue, aux services d'experts qui sont dispendieux et difficiles à trouver dans de telles conditions. De plus, les modèles non généralistes obligent le service à sélectionner constamment des agents et à suivre les progrès de ces derniers dans les institutions de formation.²⁴ Quant au deuxième point, la formation de spécialistes de façon intermittente exige des fonds qu'il n'est peut-être pas possible d'inclure dans un budget à titre de poste budgétaire permanent. L'expérience démontre qu'il est difficile de faire adopter en permanence de tels programmes financés par des subventions. De plus, la formation de spécialistes en techniques d'intervention dans les conflits domestiques a donné généralement des résultats négatifs, et l'on n'a pu poursuivre ces programmes au-delà du stade expérimental, faute de fonds.²³

La formation des policiers peut s'effectuer de deux façons: par des cours dans une école spécialisée ou dans un collège de police et par la formation sur le tas. Lorsqu'il y a lieu de doter un service de police existant d'une nouvelle spécialité, il est nécessaire d'employer les deux méthodes de formation, d'abord afin de s'assurer que la formation n'est pas limitée seulement aux nouvelles recrues (venant du collège de police), mais que le personnel régulier est aussi formé et, ensuite, afin de permettre à tous les agents concernés de se mettre au courant des

nouvelles techniques et de se perfectionner, une fois la formation intensive du début terminée.

L'absence de formation sur le tas pour tout le personnel peut entraîner un certain nombre de problèmes dans le fonctionnement. L'un deux a été traité dans un article antérieur; il s'agit du risque qu'il y a pour les nouvelles recrues, formées en techniques d'intervention dans les conflits domestiques, d'abandonner les méthodes qui leur ont été enseignées au collège au contact des agents chevronnés qui n'ont pas reçu cette formation, et qui lui sont hostiles. Toutefois, une telle éventualité ne s'est pas encore présentée au cours de l'expérience poursuivie par le Service de police de Vancouver.³⁰ Signalons cependant qu'une telle possibilité est accrue du fait des politiques qui excluent de cette formation les policiers qui ont de nombreuses années de service.

Il n'y a pas que les agents patrouilleurs qui doivent être formés pour assurer le fonctionnement efficace du programme. Les supérieurs immédiats ainsi que les cadres intermédiaires doivent donner leur appui. Ce sont les cadres supérieurs qui habituellement décident d'adopter la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Toutefois, il faut convaincre les agents des niveaux intermédiaire et inférieur de l'utilité du programme. Discroll mentionne deux programmes où l'attitude hostile et indifférente des supérieurs a suscité de sérieux obstacles, soit ceux de Louisville, au Kentucky, et de New York. La plupart des difficultés provenaient en particulier des sergents qui s'opposaient à consacrer du temps et des efforts aux affaires domestiques.

Un autre problème important provient du manque de participation évident des officiers supérieurs aux stades de la planification et de l'élaboration des programmes d'intervention dans les conflits domestiques. Les officiers supérieurs du Service de police de Dayton, en Ohio, étaient d'avis que le programme leur avait été imposé par les organismes fédéraux et le personnel civil qui, selon eux, ne connaissaient pas les exigences du travail policier.¹⁴ Comme le remarque Katz³²: "On a tendance, dans le système policier, à réagir à l'endroit d'une nouvelle unité comme s'il s'agissait d'un organe transplanté. Les anticorps à l'intérieur du système réagissent vigoureusement pour rejeter cette nouvelle unité."

Quoique cela soit davantage le cas des services qui créent des unités de spécialistes plutôt que celui de ceux qui adoptent le modèle généraliste, il y a néanmoins rejet de toute nouvelle idée lorsqu'on n'a pas prévu, de façon prioritaire, la participation de tous les intéressés.

Qui donne la formation

Dans tous les programmes de formation englobés par cette étude, on remarque la participation des civils à certaines étapes. Fondamentalement, deux modèles sont employés. Dans le premier, une équipe de professeurs composée de civils et de policiers donnent directement tous les cours aux recrues. On peut effectuer ce genre de formation par des méthodes appropriées et spécialisées, de même que par des programmes à long terme institués par les écoles spécialisées ou des collèges de police où les professeurs sont des civils nommés en permanence.

Selon le deuxième modèle, un personnel civil, engagé pour une seule période initiale, forme un groupe choisi de policiers en leur donnant des cours et en leur faisant connaître ses méthodes de formation afin qu'à leur tour, ces derniers puissent donner, de façon permanente, aux futures recrues et aux agents, des cours en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Cette méthode est de beaucoup la plus répandue parmi les programmes étudiés aux fins de ce rapport.

Plusieurs arguments ont été avancés en faveur de ce modèle par les répondants. Tout d'abord, en finançant la formation "initiale" d'une équipe de policiers, on élimine les frais supplémentaires des consultations extérieures qui, ainsi, ne deviennent pas un poste permanent du budget. Souvent la "U.S. Government Law Enforcement Administrative Agency" (LEAA) a fourni les fonds nécessaires aux programmes de formation. De plus, ce modèle permet aux services de police de disposer ainsi, en propre, d'un programme autonome de formation qu'ils offrent aux policiers avant qu'ils ne commencent à travailler, pendant qu'ils sont en service et à titre de recyclage, d'un système de formation autonome, dans une grande mesure indépendant de toute ingérence extérieure. On a dit que le recours à des personnes de l'extérieur, ne possédant pas d'expérience policière, diminue, aux yeux des stagiaires, l'efficacité de leur rôle comme formateurs.^{5,33}

Même si l'on prétend le contraire, la présence de psychologues au cours de la formation peut donner aux agents l'impression que ces spécialistes sont là pour "éprouver" ou "évaluer" leur comportement ou pour les "psychanalyser" à la demande du service.³³ Le renvoi inévitable d'un petit nombre de recrues qui n'ont pas les qualités requises a tendance à renforcer une telle impression.

Dans le cas des services de police importants, les programmes de formation qui recourent aux services d'experts de l'extérieur peuvent se révéler très coûteux. Non seulement faut-il assurer la formation des nouvelles recrues, mais l'érosion des effectifs et les mutations d'un service à l'autre créent un besoin constant de formation.²³

Bard³⁵ souligne que les relations entre les services de police et les sociologues sont celles d'un "mariage de raison" dans lequel chaque partenaire supporte l'autre pour en tirer des avantages à court terme. De tels mariages sont sources de difficultés tant pour la police que pour les experts. Bard est d'avis que le sociologue est souvent isolé au sein du service, ce qui suscite chez lui des sentiments d'angoisse et une certaine appréhension chez les policiers. Toutefois, les auteurs prétendent qu'à tout prendre, les difficultés proviennent en grande partie des programmes mixtes à court terme dont on fait l'essai.

La collaboration plutôt que la coopération rendrait de tels rapports plus efficaces et plus rentables. La collaboration suppose que le sociologue joue un rôle actif, qu'il participe à la prise de décisions et qu'il assume diverses fonctions au sein du service de police. Cela contraste avec son rôle passif dans les programmes mixtes où il ne fait que rencontrer les policiers et leur donner une conférence sur un sujet particulier pour s'en aller ensuite en laissant au personnel policier le soin d'instruire les agents sur ce qu'ils "doivent faire" dans des circonstances données, sans assimiler vraiment les deux méthodes.

Lorsque le policier instructeur et le civil sont tous deux dans la classe et qu'ils agissent à tour de rôle, cela peut susciter un échange plus valable et faire accepter davantage la contribution apportée par le civil à la formation.^{33,35}

"Lorsqu'on traite d'un sujet délicat sur lequel les sentiments et les avis sont partagés, comme c'est le cas pour une grande partie de ce programme, la meilleure façon de l'aborder est peut-être d'employer comme instructeurs et animateurs des personnes qui font partie du service et qui représentent et personnifient les attitudes et les points de vue que le service désire faire connaître."³³

Mode de formation

Le débat sur le mode de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques tourne autour de deux aspects principaux: la mesure dans laquelle les policiers sont formés comme "travailleurs sociaux" et, question étroitement reliée à celle-ci, la formation doit-elle être pratique ou théorique?

L'opposition à l'intervention dans les conflits domestiques provient de ce qu'on comprend mal le rôle du policier à cet égard. La formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques ou familiaux évoque trop souvent l'étude de la thérapeutique par le service social et des techniques des cas individuels.³¹

Les policiers sont d'avis, et avec raison, que ces techniques de service social ne devraient pas faire partie de leurs fonctions. On ne prétend pas que les policiers doivent s'abstenir, mais plutôt, comme Philips³⁴ en fait la remarque au sujet du counselling, on doit percevoir les fonctions de l'agent de police comme celles de l'omnipraticien et non du spécialiste en counselling. La formation en techniques d'intervention dans les conflits doit pouvoir offrir les techniques fondamentales en counselling (aptitude à rencontrer les gens et à agir comme médiateur), mais sans toucher aucunement à la psychothérapie. En fait, lorsque les policiers ont à régler des conflits domestiques ou autres, certains ont recours au counselling, c'est-à-dire qu'ils ont un entretien intime avec les personnes en cause.

Dans une étude récente, Bard et Zacker²¹ ont reconnu sept méthodes d'intervention employées par les policiers n'ayant pas de formation dans le règlement des conflits. Cette recherche avait pour but d'établir si ces méthodes pouvaient être enseignées systématiquement. On en a conclu principalement que trois des méthodes d'intervention (attitude autoritaire, négociation et counselling) ont généralement accru la compétence de l'agent. Cependant,

- a) après avoir employé à plusieurs reprises la méthode autoritaire, les agents en sont venus à y avoir moins confiance, alors qu'ayant employé de la même façon la méthode de la négociation, ils ont jugé cette dernière plus favorablement, et,
- b) après avoir employé le counselling de façon répétée, les agents ont fini par voir cette méthode d'un oeil plus favorable, bien qu'au début ils l'aient appliquée avec plus de difficulté parce qu'ils la connaissaient moins. Les agents ont jugé, en majorité, que la négociation était la méthode la plus importante et qu'elle devait être enseignée aux recrues. Bien que plusieurs agents aient conclu que la meilleure méthode était le counselling, aucun n'a choisi la méthode autoritaire comme celle qui devait être enseignée aux recrues.

On a défini la méthode autoritaire comme celle qui mettait fin au conflit de façon arbitraire au moyen de la menace d'arrestation faite directement ou indirectement. On a jugé la négociation comme une technique de médiation qui s'attaquait au litige apparent et immédiat du conflit en se concentrant seulement sur son objet. Par ailleurs, le counselling allait aux sources du conflit et avait pour but d'en arriver à une profonde compréhension de ses éléments fondamentaux et des conséquences de certaines attitudes.

Il s'agit principalement, dans cette étude, de définir ce qu'on entend par l'intervention dans les conflits et l'on peut voir ici, peut-être, la cause d'un grand nombre de conceptions et d'écrits plus ou moins exacts sur le rôle du policier dans le règlement des conflits domestiques. On a beaucoup écrit sur le manque d'une conception précise et logique de l'intervention dans les conflits.^{29,36,37,38}

Dans le vocabulaire du service social, "l'intervention dans les conflits" a trait à un genre de traitement qui peut se définir par opposition aux méthodes d'intervention sommaire de la psychothérapie et de la psychanalyse, jugées appropriées au traitement de différents problèmes personnels.³⁹ Selon cette terminologie, une personne en état de crise se trouve face à un problème qu'elle ne peut résoudre d'emblée au moyen des mécanismes qui l'avaient aidée auparavant. Elle est profondément perturbée et se sent incapable de régler elle-même son problème. L'intervention dans les conflits apporte l'aide requise immédiatement pour rétablir l'équilibre intérieur. C'est une thérapeutique à court terme conçue pour régler un problème urgent. Voici les étapes typiques du service social dans l'intervention au moment d'une crise:

1. faire une appréciation de la personne, de son problème et des circonstances immédiates de l'état de crise;
2. envisager la thérapeutique qu'il faut appliquer en fonction de ce qu'on connaît sur la nature de la crise, du temps qui s'est écoulé depuis qu'elle a éclaté et du diagnostic sur l'état de la personne;
3. intervenir grâce à l'emploi de certaines connaissances en service social visant à ramener la personne dans l'état où elle se trouvait avant la crise. On l'aide à planifier l'avenir et à mettre au point des techniques pour faire face aux autres crises éventuelles.

À notre avis, c'est de crises, dans le sens plus général de conflit, qu'on veut parler lorsqu'il s'agit de conflits domestiques réglés par la police, même si de tels conflits peuvent aussi être des crises ou le résultat de crises, au sens qu'on leur donne dans le service social. C'est une perturbation qui exige une action immédiate à cause de son pouvoir d'entraîner une violation de la loi et de l'importance immédiate de l'état de stress et du conflit. Selon l'expérience du service social, la crise a effectivement tendance à

durer d'une à six semaines et peut traverser plusieurs phases, chacune exigeant d'être abordée de façon particulière.⁴⁰ D'autre part, on peut alléguer que l'intervention de la police dans les conflits domestiques est un acte visant à faire respecter la loi dont le premier objectif est de maintenir l'ordre et le second, d'offrir des conseils.² Effectivement, les agents de police peuvent intervenir dans les conflits domestiques de l'une des deux façons suivantes:

1. par une intervention directe au cours de laquelle les policiers offrent les services nécessaires, après avoir reconnu la nature des problèmes familiaux, ou
2. par une intervention indirecte pour diriger la famille vers un organisme ou un conseiller.

Dans un cas comme dans l'autre, que le policier s'occupe immédiatement des difficultés du plaignant ou qu'il le dirige vers un organisme d'assistance sociale, son rôle de conseiller reste minime. Dans le premier cas, le policier apaise et règle les conflits en aidant les parties en cause à trouver des solutions à leurs problèmes; dans le second cas, il étudie la situation pour aider les professionnels à choisir la méthode de counselling en psychothérapie qui convient le mieux.

Le temps consacré à l'étude des méthodes du service social peut varier selon l'orientation suivie par l'équipe de formation et les besoins évidents de la collectivité. Dans les cas où l'on ne dispose pas d'un service social efficace, où l'on a besoin d'une intervention plus directe de la police, l'équipe devrait peut-être insister davantage sur une plus grande efficacité de la police à aider les personnes en difficulté, ce qui n'est pas aussi nécessaire dans les grandes agglomérations où les dépisteurs et les organismes travaillent en étroite collaboration.

Comme le souligne Roberts²⁶, les policiers

"...n'ont pas tant besoin de formation pour remplacer les travailleurs sociaux, les psychiatres et les psychologues expérimentés, mais pour être plutôt en mesure de faire une intervention immédiate dans les conflits, lorsqu'il y a urgence

et que les personnes compétentes ne sont pas disponibles."

On recommande dans les publications de ne pas inclure dans la formation les techniques d'intervention pratiquées dans le service social.²⁴ On insiste surtout sur la "façon d'intervenir" afin de dénouer les situations dangereuses; on invoque l'intervention par étapes en faveur du modèle de formation "théorique"; ce dernier cherche à modifier l'attitude des policiers et à les sensibiliser davantage; il insiste sur les facteurs de perfectionnement ainsi que sur la psychologie et le comportement qui sont à la base de toutes les méthodes suivies.

Cependant, l'enquête faite auprès des services de police témoigne de la popularité des deux méthodes selon que la formation a été influencée par les écrits de Bard et de ses collègues^{16,35} ou par les procédés employés par les services de police de la côte Ouest.¹ Le programme de Morton Bard, à New York, démontre que la méthode "théorique" a donné de bons résultats. Il contient certains éléments qui laissent supposer une formation visant à sensibiliser davantage les policiers. On y remarque des efforts évidents pour rendre les policiers plus conscients de leur rôle et plus attentifs.³¹

Quant à ce qui peut servir de base à la formation en techniques d'intervention dans les conflits, disons que le modèle de New York est peut-être le mieux connu et que les autres services se sont surtout inspirés de ses grands principes dans leur programme de formation. Toutefois, certains autres services de police ont parfois laissé tomber l'aspect théorique. Parlant du programme de Louisville, Driscoll³¹ souligne que lorsqu'on a moins insisté auprès des policiers pour qu'ils modifient leur attitude personnelle, ils ont immédiatement accordé un appui plus grand: "Quand ils ont vu qu'ils n'allaient pas être soumis à des épreuves et à des enquêtes, qu'on n'allait pas critiquer leur comportement personnel, leurs opinions ou leurs principes, ils ont accepté rapidement le personnel et ont manifesté envers la formation une plus grande confiance et un plus grand enthousiasme."

Méthodes de formation

La formation en techniques d'intervention dans les conflits, chose quelque peu inédite pour la plupart des services de police et des institutions de formation, exige des méthodes nouvelles. C'est ce que confirme la documentation étudiée.^{14,16,31,33,41,42,43,44}

Il faut appliquer des méthodes nouvelles, à cause de l'insuffisance des méthodes traditionnelles qui se limitaient à des cours magistraux, pour enseigner les techniques en relations sociales, nécessaires à l'intervention dans les conflits domestiques. La méthode des cours magistraux qui s'appuie sur une démarche didactique et orale n'influence pas de façon durable le comportement de l'étudiant. Bard¹⁶ déclare que

"...les techniques à utiliser dans les rapports humains, en particulier celles qu'il faut appliquer aux conflits familiaux, où le climat est tendu et explosif, ne peuvent être enseignées avec succès au moyen des méthodes intellectuelles et didactiques magistrales."

La formule de la conférence a peu d'efficacité et elle ne mérite d'être retenue qu'en des occasions particulières comme lors d'exposés faits par des officiers supérieurs sur les objectifs du service ou par des experts pour donner des renseignements d'ordre concret. Une étude³¹ sur la formation des policiers en vue de leur "rôle social" prétend que c'est seulement par la pratique que les policiers peuvent acquérir et conserver les techniques en relations sociales dont ils ont besoin. Ces techniques, qui ne se restreignent pas seulement à l'intervention dans les conflits domestiques, mais concernent aussi le rôle social en général, sont les suivantes, d'après les auteurs: l'interrogation et l'entrevue, l'art oratoire, la reconnaissance des troubles du comportement, la procédure d'arrestation, l'orientation vers d'autres services communautaires, la communication efficace avec les groupes minoritaires et les adolescents ainsi que le rétablissement et le maintien de l'ordre.

Selon un auteur, l'emploi de nouvelles méthodes d'enseignement est une planche de salut en ce qui concerne le perfectionnement des policiers, car, traditionnellement, on comptait surtout sur le système d'apprentissage pour former ces derniers et ils considéraient le fait de retourner en classe comme "une chose ennuyeuse et une perte de temps". Parlant de l'expérience dans la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques, Baldwin⁴² dit que le succès de cette formation en particulier démontre clairement que les étudiants apprennent dans la mesure où ils participent aux activités du cours.

Les éléments nouveaux et importants dans la formation sont généralement le psychodrame illustrant des situations authentiques, le jeu de rôles par les étudiants, l'emploi du matériel audio-visuel pour décrire des techniques particulières et la rétroaction corrective par le magnétoscope. Dans le livre Police Crisis Intervention,⁴⁵ l'auteur appelle cette formation au moyen de la simulation "formation par l'enseignement programmé"; voici ce qu'il dit à ce sujet:

"Evidemment, cette formation est moins "réaliste" que celle qui est acquise en faisant la patrouille. Cependant, il a été démontré que le fait d'enseigner les techniques d'intervention dans les conflits en faisant participer les étudiants à des conflits simulés en classe, constitue un moyen rapide et sûr d'enseigner des techniques que les étudiants vont effectivement conserver et dont ils se serviront dans des situations concrètes."

Certains services qui ont fait l'objet de l'enquête incluait dans leur formation l'emploi de ces simulations illustrant des conflits domestiques concrets. Plusieurs des manuels de formation étudiés contiennent des scénarios de ces psychodrames s'arrêtent au moment où le policier intervient pour régler le conflit.^{35,45}

Selon une autre formule, on présente sur film des psychodrames illustrant divers cas de conflits et proposant des bonnes et des mauvaises méthodes d'intervention et de règlement. Cette présentation est faite de façon à susciter, après le film, une discussion entre les étudiants. (C'est essentiellement la méthode employé par le Collège de police de la Colombie-Britannique dans son cours sur l'intervention dans les conflits domestiques.)

Quelle que soit la méthode choisie, on insiste, dans les publications, pour que les rôles soient tenus par des acteurs professionnels.³⁵

Selon une expérience en particulier, les résultats ont été décevants lorsqu'il n'en a pas été ainsi.³³

Les recrues ont tout à gagner, pour ce qui est de leur formation, de la participation active au jeu de rôles et du psychodrame.^{14,24} Le jeu de rôles permet aux responsables de la formation de voir si les recrues sont en mesure d'effectuer le travail pour lequel elles sont formées. Selon une étude, les réactions extrêmes qu'ont eues certains étudiants en jouant leur rôle ont constitué des indices fiables sur l'instabilité de leur comportement futur.⁴¹

Il semble qu'on obtienne les meilleurs résultats du jeu de rôles et des psychodrames en ayant recours à la magnétoscopie: cela permet aux étudiants qui revoient immédiatement la bande, de faire une auto-critique.^{14,31,33} Lorsqu'ils sont par petits groupes, en atelier, et qu'au moyen de la bande magnétoscopique, ils revoient immédiatement leur rôle dans les interventions simulées, les policiers et les femmes-policiers peuvent se rendre compte des erreurs et des maladresses de leur comportement. Selon un rapport¹⁴, les acteurs ont participé à la méthode de la rétroaction en prenant part à la discussion de groupe pour exprimer leurs réactions aux diverses interventions des policiers.

Un article⁷ signale qu'un service de police de la Californie a montré une collection de bandes magnétiques sur la violence. A l'aide d'un magnétophone miniature, on a enregistré des incidents véritables en y ajoutant des commentaires, et les bandes ont été utilisées lors des séances de formation. Les agents ont ainsi l'occasion d'évaluer leur propre comportement dans des situations concrètes, d'en faire l'auto-critique et d'offrir l'enregistrement pour fins de formation dans les discussions de groupe et par rétroaction.

Ces méthodes, qui permettent aux recrues de faire leur auto-critique, ne font pas nécessairement disparaître la crainte mentionnée plus haut dans

ce rapport selon laquelle des experts et des psychologues de l'extérieur peuvent faire un examen et une évaluation des policiers. C'est en tenant compte d'une telle chose, ainsi que de l'esprit de corps des forces policières, qu'on a suggéré, dans la formation, de mettre l'accent sur les relations d'égal à égal et d'avoir recours, pour les rôles, à certains membres du corps policier, c'est-à-dire employer comme instructeurs et animateurs les membres du personnel qui représentent et personnifient les attitudes et les points de vue que le service désire faire connaître.³³

On ne peut espérer inclure dans un programme les nombreux cas de conflits auxquels l'agent aura à faire face. Aussi est-il fréquent de placer les "novices" sous la surveillance de policiers expérimentés pour une période de formation sur le tas. Nous avons déjà mentionné qu'un programme de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques nouvellement institué peut entraîner des problèmes dans les rapports ultérieurs des stagiaires avec les policiers. Il faut donc choisir avec soin les moniteurs afin de s'assurer que les programmes enseignés dans les collèges ou les écoles spécialisées⁴¹ seront appliqués dans le travail de patrouille.

Il arrive souvent de trouver au sein du service bon nombre de policiers qui ont d'excellentes aptitudes pour la formation.³³ Comme ils se signalent lors d'interventions dans les conflits domestiques, on doit retenir leur nom et avoir recours à eux pour former des nouvelles recrues, à titre d'animateurs dans les collèges et, à mesure qu'avance leur carrière, leur confier la surveillance et la formation au travail.

Un auteur¹⁶ recommande de faire participer à la formation au travail les experts aussi bien que les policiers qui agissent comme instructeurs, et de l'offrir à intervalles fréquents et réguliers au cours des six mois, au moins, qui suivent le retour au travail de l'agent.

Évaluation du rendement

On peut juger le succès du programme d'intervention dans les conflits domestiques selon une mesure préétablie d'évaluation du rendement, soit

la mesure dans laquelle les agents qui répondent à ces appels se conforment à certains critères de comportement.

L'évaluation du rendement et la rétroaction sont donc des éléments essentiels à tout programme d'intervention dans les conflits domestiques. Cette évaluation sera plus facile et plus fiable si l'on identifie les objectifs de la formation avec un comportement observable et si la méthode de rétroaction est employée durant et après la période de formation.⁴¹

On peut apprendre, par un cours magistral, les techniques nécessaires à l'intervention dans les conflits, mais on ne réussit pas à mettre cet enseignement en pratique dans le travail de patrouille quotidien. Pour réussir à le faire, les félicitations (rétroaction positive) et d'autres marques d'encouragement, tant de la société que du service, sont extrêmement importantes.

"Ce point de vue est amplement confirmé par la recherche, à un point tel que nous demandons instamment aux instructeurs de rendre autant qu'ils le peuvent, la rétroaction du rendement très positive en rencontrant les officiers supérieurs ainsi que leurs adjoints pour leur apprendre effectivement les aspects du comportement des stagiaires qu'ils doivent faire ressortir et encourager et les façons de récompenser les stagiaires lorsque ces derniers se comportent de façon professionnelle et selon les techniques enseignées. Si les officiers supérieurs ne donnent pas leur appui, s'ils sont indifférents ou s'ils s'opposent aux efforts de formation et que leur attitude se révèle inflexible, nous recommandons fortement de ne pas entreprendre de programme de formation."⁴⁵

Réaction globale de la police aux demandes d'intervention dans les conflits domestiques

L'engagement total de la police dans le programme constitue la deuxième question importante dans la reconnaissance de son rôle légitime en ce qui touche l'intervention dans les conflits domestiques. Les auteurs^{31,32,35}

ont attiré l'attention sur la résistance des cadres intermédiaires à ces programmes. Bard prétend que des programmes innovateurs peuvent souvent être mis sur pied sans la participation de la hiérarchie officielle, écartant de ce fait les cadres intermédiaires du stade de la planification. Lorsque le programme arrive à l'étape de la mise en oeuvre, une opposition peut se manifester chez ceux qui ont été écartés au début. On prétend que l'appui des officiers supérieurs est nécessaire au succès de tout effort tenté pour améliorer un programme expérimental qui peut entraîner des changements.³²

Un article³¹ souligne ces inquiétudes dans les publications qui font état des programmes de Louisville (Kentucky) et de New York, où

"Les cadres supérieurs, soit les sergents, les lieutenants et les capitaines ont fait preuve de sentiments allant de l'indifférence à l'hostilité. Les agents de l'U.I.C.D. (unité d'intervention dans les conflits domestiques) ont été parfois ridiculisés par des agents qui n'avaient pas de formation, ce qui a paru particulièrement dur en l'absence d'un appui effectif des supérieurs immédiats. Cependant, le plus grand obstacle est venu des sergents qui s'opposaient à consacrer du temps et des efforts aux affaires domestiques."

Indépendamment des résistances mentionnées par Bard et d'autres, il est particulièrement important d'inclure dans le programme certains agents autres que ceux qui font du travail de patrouille et ce, pour trois raisons. En premier lieu, la politique du service de police, en ce qui concerne les réponses aux demandes d'intervention dans les conflits domestiques, devrait être précisée et communiquée à tous les autres services du corps policier. Le genre d'appel qui justifiera ou non l'intervention de la police devrait être connu aussi bien par les téléphonistes et les répartiteurs civils que par les agents qui répondent aux appels sur le terrain.

En deuxième lieu, on doit penser sérieusement à donner une formation aux

personnes qui assurent le premier contact des citoyens avec les policiers, soit les téléphonistes, et une telle formation devrait faire partie intégrante de la formation d'ensemble en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Il faut traiter du tri des appels, des conseils, des renseignements et des recommandations qui seront donnés par téléphone, ainsi que des renseignements qu'il faut obtenir de ceux qui appellent et transmettre aux policiers concernés.

En troisième lieu, tout le service doit s'adapter en conséquence pour accorder à chaque policier l'aide nécessaire afin d'appliquer les méthodes appropriées lors des interventions dans les conflits et le récompenser lorsqu'il y a lieu.

On étudie ces aspects plus en détail plus loin.

Politique du service

La plupart des services de police qui ont répondu à nos questions posées dans le cadre de l'enquête ont mentionné qu'ils avaient pour politique de répondre à toutes les demandes du public visant leur intervention dans les conflits domestiques. Toutefois, il faut interpréter cette réponse générale comme ne reflétant qu'une intention ou un souci de "relations publiques" plutôt qu'une pratique habituelle, car il semble, en y regardant de plus près, que, dans presque tous les cas, on effectue un tri des demandes d'aide à la police et que c'est en fonction de ce tri qu'on décide d'envoyer une voiture.

La méthode permettant d'établir si les incidents rapportés justifient l'intervention de la police comporte deux mécanismes de tri, l'un conscient et l'autre inconscient. En premier lieu, un service peut simplement répondre que les troubles domestiques sont des affaires civiles et ne sont pas du ressort immédiat de la police⁴⁶, à moins que ne se produisent, ou ne menacent de se produire incessamment, des voies de fait ou des délits contre l'ordre public. Souvent, on ira même plus loin en ce sens, en ne répondant pas à une plainte pour voies de fait, sauf si le plaignant accepte

de porter une accusation. Il s'ensuit donc que si l'on refuse de poursuivre, la police n'acceptera pas d'intervenir, même si l'envoi d'une voiture de patrouille est tout à fait justifié.⁴⁷

Lorsqu'on emploie des méthodes de tri, il arrive souvent que l'agent responsable des communications se trouve face à un dilemme et ne puisse décider si l'incident en cause relève de la police; une telle situation peut être entraînée par l'ambiguïté des directives écrites (la nécessité de déclarations générales pouvant convenir en de nombreuses circonstances et qui, de ce fait, sont cause d'ambiguïté), ou par l'interprétation de rapports imprécis faits par téléphone.

Lundman¹⁹ souligne la difficulté d'interpréter les appels, et il fait une distinction entre les règles du comportement qui ne sont pas clairement définies, règles qui s'apparentent sur le plan culturel ou sous-culturel, et celles qui répondent à une définition socio-juridique précise d'un comportement inadéquat. Il appelle les premières des règles relationnelles et, contrairement aux règles socio-juridiques plus générales, elles ne peuvent être dissociées de leur contexte d'origine, soit les relations directes de personne à personne. Par exemple, une femme peut appeler la police au sujet du comportement répréhensible (concept relationnel) de son mari, parce qu'il est ivre. Cependant, ce n'est peut-être pas parce que l'épouse n'accepte pas l'ivresse en soi dans ses relations conjugales, mais plutôt parce qu'elle croit qu'il ne s'agit pas d'une ivresse normale, qu'elle décide d'appeler la police.

Dans tous les cas où l'on a recours à des critères pour déterminer si l'intervention de la police est légitime, des erreurs se produiront de part et d'autre, soit que la police s'occupera d'affaires qui ne la concernent pas, soit qu'elle négligera certaines autres qui sont de son ressort. Il est évidemment très difficile de savoir dans quelle mesure la gravité des conflits poussera les gens à porter plainte ou incitera la police à intervenir.

"Il est possible qu'au cours d'une dispute très vive, mais sans violence physique, le mari ou son épouse n'appelle pas la police,

cependant un voisin ou un enfant pourrait le faire. Par contre, ces derniers n'auront jamais connaissance des menaces graves que pourrait faire calmement l'un des époux à l'autre et qui inciteront ce dernier à appeler la police. Finalement, il ne fait aucun doute que l'attitude des gens à l'endroit de la violence ou des conflits diffère selon les personnes et les milieux; dans un certain voisinage, on appellera la police pour une simple querelle bruyante, alors que dans un autre, on ne fera que hausser les épaules en disant: "Les Dupont sont encore en train de se disputer." Aussi, faut-il être prudent lorsqu'on tire des conclusions sur la nature précise des conflits domestiques et sur les réponses à y donner."⁴⁷

L'opinion des policiers sur ce qui incite les gens à appeler influence aussi leur attitude à l'endroit des appels pour les crises domestiques. Les gens appellent la police pour de nombreuses raisons, et on ne peut savoir d'après l'appel quel en est le motif véritable.⁴⁵ Disons, comme exemple, que dans de nombreux cas on appellera la police pour être certain d'avoir le "bon droit" de son côté, et s'assurer ainsi de l'appui évident de l'autorité dans la personne du policier qui sera enclin à prendre le parti de la personne lésée ayant porté plainte et qui a demandé son aide. De telles expériences ont tôt fait de prévenir les policiers contre l'intervention dans les conflits domestiques, en particulier lorsque certaines coalitions peuvent en exacerber la violence.⁴

La personnalité des gens qui appellent de même que l'influence subtile exercée par leur niveau de langue peuvent aussi agir, à un niveau moins conscient, sur les réponses aux demandes d'intervention. La croyance populaire voulant que les querelles domestiques soient surtout le fait de la classe ouvrière est grandement répandue. Cependant, il semble effectivement que ce soit dans les groupes sociaux économiquement faibles qu'on fasse le plus appel à la police pour régler les difficultés⁴⁹ et, selon une étude⁵⁰ sur les femmes battues par leur mari, ce sont "celles de profession modeste et de faible éducation qui sont enclines à appeler la police à leur aide. Cette conclusion confirme l'opinion populaire voulant que le policier soit le travailleur social des pauvres." De la même façon,

"nous ne pouvons conclure que les conflits domestiques sont limités en grande partie à la classe pauvre; au contraire, les gens de ce milieu sont plus enclins à recourir aux services sociaux que ne le sont ceux de la classe moyenne".⁴⁷

Cette conclusion ne vaut peut-être pas dans tous les cas où l'on demande l'aide de la police. Lorsqu'il s'agissait de troubles mentaux ou de maladie, on ne pouvait faire aucune distinction de classe entre les gens qui décidaient de faire appel à la police (pour obtenir de l'aide et transporter le malade à l'hôpital) et ceux qui avaient d'abord recours aux soins médicaux ordinaires. "Ainsi, l'intervention de la police dans les cas de maladie mentale ne se limite pas aux couches socio-économiques faibles, ce qui confirme davantage l'emploi spécialisé et rationnel de la police lorsque les autres moyens sont impuissants à apporter l'aide nécessaire."⁵¹

C'est l'intervention de la police qui, en dernière analyse, fait qu'une affaire devient de son ressort. Les critères qui permettent de décider s'il y aura intervention ou non englobent des considérations d'ordre très pratique touchant l'emploi efficace de ressources limitées, la nécessité de circonscrire l'influence et le rôle des policiers aux affaires qui exigent leurs connaissances et leur autorité particulières ainsi qu'un éventail complexe de variables sociales et psychologiques propres aux relations humaines. "En employant un vocabulaire précis et en percevant les réalités de la même façon que la police, certains groupes sociaux exercent une grande influence sur l'attention que la police peut accorder aux incidents qui lui sont rapportés. De plus, le fait de fixer le stéréotype des personnes qui sont le plus susceptibles d'avoir recours à la police et le fait de présumer des résultats de l'intervention de cette dernière sont des facteurs dont le personnel chargé du tri et de la sélection des appels tiendra compte dans son travail".⁵²

La police n'a absolument rien à dire sur la décision du citoyen de porter plainte, de signaler une querelle domestique ou de demander de l'aide, et il n'y a le plus souvent aucun moyen de s'assurer si la description

et les allégations du plaignant ou sa perception de l'incident sont véridiques ou valables. Le public continuera de juger que certains incidents exigent l'intervention de la police, alors que cette dernière sera d'avis contraire. De nombreux cas n'exigeront pas l'intervention des policiers et il y en aura d'autres où les policiers n'auront aucune autorité pour intervenir. Par conséquent, il faut retenir de ces faits concrets qu'il faut d'abord obtenir de la personne qui appelle le plus grand nombre de renseignements possible afin de disposer de tous les éléments nécessaires pour décider si la police doit intervenir; ensuite, dans les cas où des considérations pratiques interdisent à la police d'intervenir, il faut aider d'une autre façon les personnes qui l'ont appelée.

Réponses aux demandes d'intervention

Dans son article "Police Discretion and Diversion of Incidents of Intra-Family Violence", Parnas⁴⁹ propose que le répartiteur (ou le préposé aux communications dans le service de la police de Vancouver) agisse comme réceptionniste pour l'agent en patrouille.

"Comme la réceptionniste de bureau, il, ou elle, dispose de pouvoirs extraordinaires en ce qui concerne l'accès aux diverses divisions du service et il est en mesure d'agir, au moyen des questions posées et des renseignements obtenus, sur la rapidité et l'efficacité de l'intervention. Le rôle du répartiteur est essentiel pour tous ceux qui communiquent avec lui, et non seulement dans le cas des querelles domestiques, mais on a effectivement ignoré son importance, peut-être encore plus qu'on a ignoré celle de la réceptionniste de bureau."

Pour poursuivre cette analogie, on peut ajouter que la réceptionniste est la première personne de l'organisation avec qui les gens entrent en contact, et l'image qu'ils retiendront de l'organisation dépend surtout de la façon dont ce premier contact est effectué. Comme il est souligné dans l'International

Association of Chiefs of Police (IACP) Training Key",⁵³ le citoyen moyen a une bien faible idée des limites imposées à l'autorité de la police, ou il ne s'en soucie pas beaucoup. Même s'il a recours à la police dans certaines situations qui ne sont pas du ressort de cette dernière, ou auxquelles elle ne s'intéresse pas, on ne doit pas lui faire de difficultés ni le critiquer et, devons-nous ajouter, on ne doit pas lui refuser de l'aide ou des conseils.

Selon une évaluation interne⁵⁴ de la façon dont on traite les appels des citoyens, effectuée récemment par les service de police de Vancouver, on estime qu'on ne répond pas de façon satisfaisante à 13 p. 100 environ des appels. Cela signifie qu'on a donné des mauvais renseignements aux personnes qui ont appelé, qu'on leur a refusé des services ou qu'on les a traitées avec froideur ou indifférence. Dans un grand nombre des appels "traités de façon non satisfaisante", on demandait des services qui n'étaient pas du ressort de la police. Selon Beamish, le poste de réceptionniste "devrait refléter le fait que ce travail est de nature para-professionnelle et qu'il constitue un maillon important dans la chaîne des services rendus au public". On pourrait aussi ajouter qu'il est un élément essentiel de l'information dont dispose l'agent de police face aux risques de son métier, et que la formation devrait en tenir compte.

Ce que nous désirons souligner ici c'est que les recours à la police dans les conflits sont effectivement du ressort de cette dernière et se situent dans les limites de sa compétence. Dans son livre The New Police,⁸ Elliott envisage, par exemple, une redéfinition du rôle de la police selon laquelle les activités de "service" deviendraient la responsabilité d'organismes autres que ceux qui sont chargés de l'application des lois. Il est intéressant de remarquer que, selon Elliott, seuls le crime, les délits contre l'ordre public et les conflits domestiques sont nettement de la responsabilité de la police. En toutes circonstances, il incombe à la police de rétablir l'ordre et de maintenir la paix. La façon dont elle s'acquittera de ce devoir contribuera à empêcher que de tels incidents ne dégénèrent en affaires criminelles. On s'est rendu compte que "lorsqu'un plaignant rapporte un désordre ou une querelle,

il n'a qu'une chance sur deux d'avoir plus que des conseils, souvent donnés sur un ton détaché... Il est possible, que faute de réponse aux appels touchant les querelles, les mêmes personnes appellent de nouveau plus tard mais, cette fois, pour rapporter des cas de violence."¹⁸

Renseignements connexes

Les points mentionnés plus haut soulignent fortement le rôle crucial de la personne responsable des communications. Comme le déclare l'IACP Training Key:⁵³

"La personne qui reçoit la plainte a le devoir primordial d'obtenir autant de renseignements que possible et, ensuite, de les transmettre tous aux agents chargés de s'en occuper."

Voici quatre règles fondamentales à suivre lorsqu'on assigne des tâches aux agents:

1. avant d'assigner une tâche à un agent, il faut obtenir du plaignant des réponses aux questions suivantes: qui, quoi, où, quand, comment;
2. il faut poursuivre la conversation téléphonique avec l'appelant aussi longtemps que possible afin d'obtenir le récit complet des événements et de savoir si la situation évolue;
3. si le répartiteur ne peut obtenir une description complète et précise de la situation, il doit le faire savoir à l'agent désigné;
4. s'il y a une altercation ou s'il semble que la violence soit près d'éclater, des voitures de soutien doivent accompagner l'agent désigné.

Il est particulièrement important d'observer ces règles étant donné la

nature très diversifiée des conflits domestiques, leur caractère imprévisible et le risque élevé de violence qu'ils comportent. Dans la plupart des cas, il ne suffit pas de mentionner le genre de difficulté. Une étude⁵⁵ faite par la police municipale d'Edmonton a fourni des données qui soulignent l'insuffisance véritable des renseignements fournis par le répartiteur.

"Typiquement, les répartiteurs renseignent les agents dans une voiture de patrouille en leur donnant l'endroit (souvent une adresse), les premières raisons de l'appel (par exemple une querelle de famille, un homme qui cause du trouble, un incendie, des difficultés avec un homme ivre, un accident) et une identification du plaignant...

"Bien que l'agent dispose des données essentielles du problème, il n'a pas assez de détails pour faire face à la situation concrète. Il doit en connaître beaucoup plus long afin d'apporter des secours efficaces ou prendre des mesures judiciaires particulières; il doit savoir qui était impliqué, la cause du conflit et les dommages, trouver une solution acceptable aux parties en cause et les conditions à remplir sur le plan juridique, si le conflit renaîtra dès le départ de l'agent, etc.

"Bien que les répartiteurs donnent en général aux agents des indications sur la gravité de la plainte..., il donnent, de façon caractéristique, peu de renseignements sur les particularités de l'incident. Les patrouilles alertées par de brefs messages comme "simples vols", "querelles de familles" ou "difficultés causées par un individu", peuvent souvent, en arrivant sur les lieux, faire face à toutes sortes de situations. Par exemple, une alerte pour "simple vol" s'est révélée être une affaire où une prostituée n'avait pas été payée pour ses services, n'en n'ayant pas exigé le paiement au préalable."

En d'autres termes, il faut faire raconter les incidents de façon à obtenir le plus grand nombre possible de renseignements connexes qui doivent être

transmis à l'agent chargé d'intervenir.⁵⁶ C'est grâce à tous les renseignements obtenus par une description complète de l'incident que la police pourra décider d'intervenir ou non.

Renseignements par téléphone et recommandations

La documentation étudiée mentionne que la police devrait répondre à tous les appels concernant les conflits domestiques, lorsque c'est possible; elle dit aussi que la meilleure façon d'établir le bien-fondé de ces appels et d'obtenir le plus grand nombre de renseignements, pour assurer la sécurité de l'agent de service, consiste à lui transmettre une description complète de toutes les circonstances qui ont entouré l'incident.

Evidemment, dans de nombreux cas les policiers ne pourront tout simplement pas se rendre, soit à cause du manque de personnel soit parce que l'incident, tel que décrit, est incontestablement hors du ressort de la police. Étant donné cette situation et l'avertissement mentionné plus haut selon lequel les appels sans importance peuvent être des signes avant-coureurs de difficultés domestiques plus graves, il est alors capital de donner suite d'une certaine façon à l'appel, autrement qu'en disant simplement à la personne que l'incident qu'il décrit n'est pas "du ressort de la police."

Un rapport¹⁵ prétend même que les services de police métropolitains devraient être considérés comme des organismes dispensant une grande variété de services sociaux; il signale que les services de police de Détroit et de Saint Louis ont, avec succès, dirigé vers des organismes d'assistance sociale environ 20 p. 100 des appels reçus.

On peut amplement juger du besoin de diriger les gens vers les organismes d'assistance sociale, lorsque la police ne peut intervenir, d'après les chiffres révélant le grand nombre de cas où les mésententes et les querelles ont précédé les voies de faits graves et les homicides.¹¹ De telles mesures, bien qu'elles n'apportent pas toujours une solution aux problèmes de la violence entre époux, permettent de conseiller les parties en cause

et de prévenir ainsi des querelles ultérieures en leur offrant une solution autre que la violence.

Un auteur prétend que "le règlement convenable des conflits domestiques exige qu'on utilise pleinement, en faisant preuve d'imagination, toutes les ressources communautaires et qu'on s'adresse plus fréquemment aux organismes d'assistance à la famille d'une façon plus compréhensive, plus imaginative et plus habile".⁵⁷

Cependant, une étude indique qu'on ne fait pas grand usage de ces méthodes d'orientation et que "le policier a rarement proposé le recours aux services sociaux lors des appels pour conflits domestiques".⁵⁸ Non seulement les policiers n'utilisent pas, de façon caractéristique, les autres ressources communautaires lors de ces appels, mais les organismes eux-mêmes hésiteront peut-être à accueillir les gens que la police leur recommande,⁵⁹ alors que ces personnes sont justement celles qui ont besoin de l'intervention la plus intensive et la plus compétente pour les inciter à demander de l'aide. De nombreuses familles qui demandaient l'aide des services de police du Rhode Island avaient vraiment besoin d'une aide professionnelle, à cause d'une foule de difficultés familiales et sociales.⁵⁸

Il est difficile d'amener les personnes qui ont besoin d'aide à suivre effectivement les conseils des organismes spécialisés, et il semble qu'une telle occurrence soit beaucoup plus fréquente chez les gens qui ont l'habitude de recourir à la police pour régler leurs problèmes conjugaux. Ils sont enclins à espérer une solution rapide de la personne qui représente l'autorité et qui peut prendre des mesures (le policier) et ont moins confiance dans la compétence d'un travailleur social.⁵⁹ L'efficacité dont il faut faire preuve dans les réponses aux demandes d'aide par téléphone souligne fortement le besoin d'une formation pour apprendre à bien diriger les gens par téléphone; il faut sans doute accorder autant d'attention aux fonctions de tri des appels et d'orientation

des gens qu'à la formation spéciale des agents en techniques d'intervention dans les conflits domestiques.

Il est évident qu'on ne pourra pas connaître toutes les ressources disponibles dans les grandes agglomérations urbaines, mais cela ne doit pas militer à l'encontre d'une certaine formation. La documentation fait état d'une méthode selon laquelle des membres des bureaux d'assistance sociale font des exposés aux policiers en allouant une période pour discuter en petits groupes.⁴³ Cette formation se fondait sur l'hypothèse qu'il serait utile aux policiers de savoir comment les autres organismes s'attaquent aux problèmes qu'ils ont à régler et vice versa. Les résultats ont été positifs et on a signalé une grande amélioration dans les relations de travail entre les policiers et le personnel des organismes. On pourrait essayer d'étendre le cadre de ce programme en faisant travailler le préposé aux communications au service de la police avec un employé des organismes; ce dernier pourrait, lors des appels, conseiller le préposé sur l'opportunité de diriger les gens vers les organismes concernés.

Etant donné le caractère imprévisible des appels dans les cas des conflits domestiques, l'efficacité et la sécurité du policier dépendent beaucoup des renseignements que le répartiteur lui fournit. La documentation sur la formation en techniques d'intervention dans les conflits insiste souvent sur ce point, disant que c'est l'un des facteurs les plus importants du succès d'un programme,^{16,47} et, malgré cela, il semble qu'on accorde peu d'attention à cet aspect de la formation, si l'on en juge par le contenu des manuels de formation reçus à la suite de notre enquête sur les services de police. (Voir appendice 1.)

Les publications sont unanimes à dire que l'on devrait obtenir au moins les renseignements suivants de la personne qui appelle pour les transmettre au policier dépêché:

1. qui appelle la police (un témoin ou une personne impliquée)?
2. y a-t-il voies de faits?

3. des armes sont-elles utilisées ou peuvent-elles l'être?
4. le nombre de personnes impliquées;
5. le responsable du désordre est-il toujours sur les lieux?

De plus, lorsque c'est possible, il faut aussi dire à l'agent si le plaignant, sa famille ou la personne qui fait l'objet de la plainte sont connu de la police et pour quelle raison.

Les premières mesures prises par les agents dépêchés, leur attitude ainsi que la rapidité de leur intervention dépendent beaucoup de la quantité de renseignements qu'on leur a transmis. Comme on l'a souligné dans une autre étude,⁶⁰ il peut aussi être très important de classer l'appel dès le début afin de bien renseigner les agents pour qu'ils puissent décider des premières mesures à prendre. Fort indépendamment du climat psychologique et de la réaction du policier à l'incident provoqués par la classification faite par le répartiteur, le fait de "classer" l'appel a d'autres incidences sur le comportement et la manière d'agir des agents.

Selon la classification faite par le répartiteur, on pourra décider s'il y a lieu de rédiger un rapport permanent et détaillé sur l'incident.⁴⁹ A Chicago, dans le cas d'une classification dite "troubles", il n'y a pas lieu de rédiger un tel rapport, et par conséquent les détectives ne peuvent faire d'enquêtes ultérieures. Les cas de "troubles" ne sont donc pas consignés que dans le dossier de l'appel qui est détruit au bout d'un an, alors que si la querelle était classée dans la catégorie "menaces et voies de faits" une enquête aurait lieu. Ainsi, il est possible que, selon la classification faite en premier lieu, le même incident domestique soit traité de façon très différente par la police. De plus, la classification "troubles" évite à l'agent tout travail de bureau lorsqu'il n'y a pas d'arrestation.

Selon une enquête effectuée auprès des policiers du Minnesota sur leurs décisions de rapporter ou non les infractions il a été établi que:

"Dans une grande mesure, les policiers décidaient de rapporter les infractions ou non d'après les détails contenus dans l'appel reçu du répartiteur. Si ce dernier n'avait mentionné aucune infraction dans l'appel, ou s'il avait dépêché le policier pour enquêter sur une tentative d'infraction ou une infraction sans victime, il était à peu près certain que le policier ne rapporterait aucune infraction, même si (comme il est expliqué ci-dessous) les allégations des plaignants faites aux agents justifiaient, en certaines circonstances, un rapport sur les infractions. Dans la grande majorité des cas où le répartiteur a mentionné une infraction dans l'appel, les policiers l'ont rapportée."⁶¹

En d'autres mots,

"Les policiers avaient l'habitude de fonder presque exclusivement leur décision de rapporter les infractions sur les premiers renseignements qu'ils avaient reçus."

La même étude rapporte que les policiers jugent eux-mêmes déraisonnable cette ambition du service d'exiger un rapport sur toutes les interventions qu'ils font, conclusion qui s'applique sans doute à tous les services de police qui ont adopté cette règle. Les policiers sont rarement témoins d'infractions et ne peuvent exercer aucune influence sur les décisions des citoyens de faire des plaintes, ce qui ne leur laisse aucune possibilité de juger si les allégations sont honnêtes et valables. Ainsi, lorsqu'ils reçoivent des déclarations, les policiers sont-ils face à un dilemme. Ils sont, d'une part, tenus responsables s'ils omettent de rapporter les infractions et, d'autre part, ils le sont aussi pour tout rapport douteux qu'ils peuvent déposer. Dans une telle situation, les policiers ont mis au point un ensemble de règles informelles pour leur permettre de se protéger contre les critiques:

"Selon ces règles informelles, les infractions ne sont rapportées que dans les cas où un autre agent (le répartiteur) a déjà décidé

qu'il y aurait lieu d'expédier un rapport. Si la fiche de plainte remplie par le répartiteur indique au départ qu'il n'y a pas lieu de rapporter une infraction, la responsabilité pour une telle abstention est partagée, ce qui protège le policier dans une certaine mesure.

"Dès que le répartiteur a signalé une infraction dans un appel, il est généralement prudent de déposer un rapport, quoique ce ne soit pas toujours le cas. D'autres règles informelles précisent qu'il peut y avoir des risques à faire des rapports sur certains genres d'affaires. Une de ces règles dit que les policiers ne doivent pas rapporter des infractions s'il n'y a pas corroboration par le plaignant. Par conséquent, si un plaignant ne déclare pas au policier qu'il y a eu une infraction relevant de la compétence policière locale, aucun rapport ne doit être déposé.

"Une autre règle conseille de réfléchir avant de déposer des rapports qui peuvent faire l'objet de controverses. Devant la possibilité de poursuites, il peut survenir facilement des contestations à cause de l'implication personnelle du plaignant dans la prétendue infraction. Si le plaignant a pu, vraisemblablement, avoir été partie à une infraction prétendue, parce qu'il avait, par exemple, laissé ses clés dans la voiture, accepté des propositions sexuelles ou provoqué des voies de faits, le policier peut à sa discrétion rapporter ou non l'infraction. Il est possible de confier à d'autres le soin de décider s'il faut rapporter une infraction où il n'y a pas eu de victime."⁶¹

Récompenses accordées par le service

Les points soulignés ci-dessus reflètent, en substance, le fait que de nombreux services de police continuent d'évaluer et de récompenser le rendement des policiers comme ils l'ont toujours fait, en dépit des

changements survenus dans la conception traditionnelle du rôle du policier. Dans le cas particulier où l'on a donné une formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques et institué une politique sur les réponses des policiers aux appels de cette nature, il faut reconnaître et récompenser au moyen de la promotion et de l'avancement les policiers qui ont su appliquer comme il convient la procédure d'intervention.

Les critères traditionnels du rendement des policiers, comme les mentions honorables, les arrestations, les assignations, etc., ne constituent pas des normes suffisantes pour juger de cet aspect de leurs fonctions.^{8.31.32.41.62} Comme le déclare clairement la Commission de réforme du droit du Canada:⁶³

"...les indices de rendement de la police demeurent essentiellement reliés à certains critères -- nombre d'affaires classées, d'arrestations et de condamnations, -- critères qui n'ont aucun rapport avec les fonctions qu'elle exerce."

Bref, on devrait créer chez les agents de police une profonde motivation pour les inciter à faire un excellent travail lors des interventions dans les conflits domestiques.

Références

1. Liebman, D.A. and Schwartz, J.A. Police Programs in Domestic Crisis Intervention: A Review. In Snibbe, J.R. and Snibbe, H.M., eds. The Urban Policeman in Transition. Springfield, Charles C. Thomas, 1972.
2. Coffey, A.R. Police Intervention into Family Crisis, California, Davis Publishing Co., 1974.
3. F.B.I. Uniform Crime Reports 1975. U.S. Government Printing Office, Washington, D.C., 1975.
4. Bard, M. "Iatrogenic Violence". The Police Chief, Jan., 1971.
5. Barocas, H.A. "Urban Policemen: Crisis Mediators or Crisis Creators?" American Journal of Orthopsychiatry, Vol. 43 #4, July, 1973.
6. Meyer, J.C. Jr. "Social Aspects of Peace Keeping: Handling Personal Crisis Calls." Police, July, 1972.
7. Toch, Hans. "Change Through Participation (And Vice Versa)" Journal of Research in Crime and Delinquency, Vol. 7 #2, July, 1970.
8. Elliott, J.F. The "New" Police. Springfield, Illinois, Charles C. Thomas, 1973.
9. Bittner, E. "The Police on Skid Row: A Study of Peacekeeping." American Sociological Review, Vol. 32 #5, Oct. 1967.
10. Shearing, Clifford D. and Leon, Jeffrey S. "The Police Image." Paper presented to the Annual Meeting of the Canadian Association of Sociology and Anthropology, August, 1974.
11. Boudouris, J. "Homicide and the Family." Journal of Marriage and the Family, Nov., 1971.
12. Cole, K.E. "Women who Kill: A Sociopsychological Study." Archives of General Psychiatry, Vol. 19, July, 1968.
13. Michaelson, S. et al. Domestic Violence and the Police: Studies in Detroit and Kansas City. Police Foundation, 1977.
14. Barocas, H. and Katz, M.L. "Dayton's Pilot Training Program: Crisis Intervention." The Police Chief, July, 1971.
15. Bercal, Thomas E. "Calls for Police Assistance." Police in Urban Society. Harlan Hahn, ed., Beverly Hills & London, Sage Publications, 1970.
16. Bard, M. Training Police as Specialists in Family Crisis Intervention. U.S. Department of Justice, L.E.A.A., U.S. Government Printing Office, Washington, D.C., 1970.

17. Cummins, M. "Police and Service Work" in Hahn, H. Police in Urban Society. Beverly Hills, Sage Publications, 1970.
18. Cumming, E., Cumming, I., Edell, L. "Policeman as Philosopher, Guide and Friend." Social Problems, Vol. 12, 1965.
19. Lundman, Richard J. "Domestic Police-Citizen Encounters", Journal of Police Science and Administration, Vol. 2 #1, 1974.
20. Byles, J.A. Family Violence: Some Facts and Gaps: A Statistical Overview, 1976 (Unpublished).
21. Bard, M. and Zacker, J. The Police and Interpersonal Conflict: Third Party Intervention Approaches. Police Foundation, 1976.
22. Bard, M. Family Crisis Intervention: From Concept to Implementation. U.S. Department of Justice, U.S. Government Printing Office, Washington, D.C., Dec., 1973.
23. Murphy, R.B., McKay, F., et al. "Training Patrolmen to Become Crisis Intervention Specialists." Police Chief, December, 1975.
24. Phelps, L.G., Schwartz, J.A. and Liebman, D.A. "Training an Entire Patrol Division in Domestic Crisis Intervention Techniques." The Police Chief, July, 1971.
25. Schonborn, K. Dealing with Violence. Springfield, Illinois, Charles C. Thomas, 1975.
26. Roberts, A.R. "Police Social Workers: A History." Social Work, Vol. 21 #4, July, 1976.
27. Sherman, L.J. "An Evaluation of Policewomen on Patrol in a Suburban Police Department." Journal of Police Science and Administration, Vol. 3 #4, Dec., 1975.
28. Bloch, P.B. and Anderson, D. Policewomen on Patrol. Police Foundation, 1974.
29. Stratton, J. "Law Enforcement's Participation in Crisis Counselling for Rape Victims." The Police Chief, March, 1976.
30. Dutton, Donald G. et Levens, Bruce. "Intervention dans les cas de querelles domestiques -- enquête sur l'attitude des agents de police chevronnés et débutants". Journal du Collège canadien de police Vol. 1, N° 2, 1977.
31. Driscoll, J.M., Meyer, R.G. and Schanie, C.F. "Training Police in Family Crisis Intervention." Journal of Applied Behavioural Science, Vol. 9 #1, 1973.

32. Katz, M. "Family Crisis Training: Upgrading the Police while Building a Bridge to the Minority Community." Journal of Police Science and Administration, Vol. 1, #1, 1973.
33. Newman, L.E. and Steinberg, J.L. "Consultation with Police on Human Relations Training." American Journal of Psychiatry, Vol. 126 #10 April, 1970.
34. Phillips, D.A. "Crisis Counselling." The Police Chief, March, 1975.
35. Bard, M. and Berkowitz, B. "Training Police as Specialists in Family Crisis Intervention: A Community Psychology Action Program." Community Mental Health Journal, Vol. 3 #4, Winter, 1967.
36. Lukton, R.C. "Crisis Theory: Review and Critique." Social Service Review, Vol. 48 #3, Sept., 1974.
37. Rapoport, Lydia. "Crisis Intervention as a Mode of Brief Treatment" in Roberts, R.W. and Nee, R.H. Theories of Social Casework, University of Chicago Press, 1970.
38. Parad, H.J., ed. Crisis Intervention: Selected Readings. New York, Family Service Association of America, 1965.
39. Aguilera, D.C. and Messick, J.M. Crisis Intervention: Theory and Methodology. St. Louis, C.V. Mosby Co., 1974.
40. Rapoport, L. "The State of Crisis: Some Theoretical Considerations." in Parad, H.J., ed. Crisis Intervention: Selected Readings. New York, Family Service Association of America, 1965.
41. Badalamente, R.V., Clay, G.E. et al. "Training Police for Their Social Role." Journal of Police Science and Administration Vol. 1 #4, 1973.
42. Baldwin, Roger, "Why Innovative Programs in Family Crisis Intervention Training are Particularly Effective." Paper presented to American Society of Criminology Annual Meeting, Toronto, 1975.
43. Rolde, E.J., Fersch, E., et al. "A Law Enforcement Training Program in a Mental Health Centre Catchment Area." American Journal of Psychiatry, Vol. 130 #9 Sept., 1973.
44. Reitz, W.E. "Evaluation of Police Family Crisis Training and Consultation." Canadian Police Chief, Vol. 63 #3, July, 1974.
45. Blake, E. "Behind the Scenes -- A New Kind of Training Course for City Police." Family Service Highlights. Family Service Association of America, March, 1971.
46. Straus, M.A. "A Sociological Perspective on the Prevention and Treatment of Wife Beating." in Maria Roy, ed. Battered Women. Van Nostrand-Reinhold, 1977.

47. Hutchison, I.W. "Police Intervention in Family Conflict." A paper presented at the 70th Annual Meeting of the American Sociological Association, San Francisco, August, 1975. (Author: Department of Sociology, Florida State University.)
48. Meyer, J.C. Jr. "Patterns of Reporting Non-criminal Incidents to the Police." Criminology, Vol. 12 #1, May, 1974.
49. Parnas, R.I. "Police Discretion and Diversion of the Incidents of Intra-Family Violence." Law and Contemporary Problems, 1967.
50. Gelles, R.J. "Violence and Pregnancy: A Note on the Extent of the Problem and Needed Services." The Family Coordinator, 24, January, 1975.
51. Liberman, R. "Police as a Community Mental Health Resource" Community Mental Health Journal, Vol. 5 #2, 1969.
52. Errington, Barbara S. Negotiating the Decision: What is a Police Matter. M.A. Thesis, University of British Columbia Department of Sociology and Anthropology, 1973.
53. Kobetz, R.W., ed. Crisis Intervention and the Police; Selected Readings. Gaithersburg, Maryland, I.A.C.P. Professional Standards Division, 1974.
54. Beamish, J. A Study of Citizen Initiated Telephone Requests for Service from the Vancouver Police Department, 1974 (Unpublished).
55. Hayduk, L.A. "Formulation in Police Work: Some Observations and Related Theoretical Concerns." Canadian Journal of Sociology, Vol. 1 #4, Winter, 1976.
56. Chatterton, M. "Police Arrest Powers as Resources in Peacekeeping." Social Work Today, Vol. 7 #8, July, 1976.
57. Parnas, R.I. "The Police Response to the Domestic Disturbance." Wisconsin Law Review. Vol. 1967:914 Fall.
58. Burnett, Bruce B., Carr, John J., et al. "Police and Social Workers in a Community Outreach Program." Social Casework, Jan., 1976.
59. Treger, H. "Reluctance of the Social Agency to Work With the Offender." Federal Probation, Vol. 29 #1, March, 1965
60. Levens, Bruce et Dutton, Donald G. Intervention lors d'une crise domestique: demande de service de la part de citoyens et réponse du Service de police de Vancouver. Journal du Collège canadien de police. Vol. 1, N° 1, 1977.

61. Pepinsky, H.E. "Police Patrolmen's Offence-Reporting Behaviour." Journal of Research in Crime and Delinquency, Vol. 13 #1, January, 1976.
62. O'Connell, G. and Johnson, H. "The Blue Beret." The Police Chief, June, 1974.
63. Commission de réforme du droit du Canada, La Déjudiciarisation. Information Canada.

Appendice

L'analyse de la documentation sur l'intervention dans les conflits domestiques qui a été faite avant d'écrire cette monographie a permis de dénombrer, en Amérique du Nord, quarante-deux collectivités qui ont proposé, établi ou mis à l'essai quelque type de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Nous avons envoyé une demande-type de renseignements aux services de police relevés au cours de cette recherche documentaire. De plus, nous nous sommes adressés à 75 autres services de police des villes peuplées d'au moins 200 000 habitants des États-Unis et du Canada pour savoir si certains d'entre eux non mentionnés dans notre documentation, prévoyaient ou mettaient en oeuvre des programmes de techniques d'intervention dans les conflits. Dans l'affirmative, ils étaient invités à nous fournir des détails sur leur programme.

Soixante services de police nous ont répondu. De ces réponses, qui ne sont pas représentatives, nous avons tiré les renseignements suivants. Vingt-neuf services avaient des programmes de techniques d'intervention dans les conflits en cours et 17 d'entre eux nous ont envoyé des exemplaires de leurs manuels de formation; douze autres services, tout en n'ayant pas de formation en techniques d'intervention dans les conflits en tant que telle, nous ont néanmoins renseignés sur les liens qu'ils ont avec les organismes sociaux et sur leur participation aux programmes d'orientation. Dix services nous ont répondu qu'ils étudiaient ou prévoyaient des programmes de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Neuf répondants ont déclaré qu'ils ne donnaient aucune formation spéciale, ni n'envisageaient pour l'avenir de projet dans ce domaine. Cinquante-sept services ne nous ont pas répondu.

Dans l'ensemble, les renseignements contenus dans les réponses étaient rudimentaires et ne pouvaient servir à l'analyse méthodique que nous avions projeté de faire. Alors qu'un petit nombre de services de police (notamment ceux de New York, Jacksonville, Louisville, Syracuse, Oakland et London (Ontario)) nous ont inondés de rapports d'étude, de brochures de cours, de coupures de presse, de manuels de formation et d'autres

documents concernant des programmes, la plupart d'entre eux et des autres services qui nous ont répondu n'ont pas donné de réponses précises à toutes nos questions, de sorte que c'est généralement dans les descriptions et les évaluations publiées dans divers journaux spécialisés, dans les ouvrages relatifs à l'application de la loi et dans les livres consultés pour cette monographie, que nous avons puisé les renseignements les plus utiles. Ils sont rapportés dans la partie principale de cette étude, avec les données tirées des réponses à notre enquête, lorsqu'elles sont disponibles.

D'après les documents que nous avons reçus, les points fondamentaux de la procédure de règlement des conflits ne varient pas beaucoup d'un programme à un autre. Les détails cependant diffèrent considérablement. Dans l'ensemble, les programmes de Dayton, San Diego, Louisville, New York, Syracuse et Jacksonville sont satisfaisants et complets. Les services de ces villes ont indiqué dans leur réponse qu'ils ont également compris l'importance d'une telle formation. Lansing, Knoxville, Berkley, Los Angeles, Edmonton, Winnipeg et Calgary ont des programmes comparativement moins bien élaborés.

Naturellement, il est difficile de se fonder sur les manuels, les programmes de cours, les déclarations de politique qui nous ont été fournis pour déterminer la valeur de la formation donnée. Pourtant, il serait bon de mentionner les caractéristiques des services suivants:

Dayton (Ohio)

Les mesures prises par le Service de police de Dayton en matière de conflits domestiques semblent parmi les plus complètes et les mieux élaborées. Nous n'avons pas pu apprécier les techniques de formation, mais nous avons l'impression, en lisant l'exposé de ces mesures, que le service insiste sur tous les points de procédure d'un bon programme. C'est l'un des quelques services qui fait mention de la neutralité de la police et qui insiste, en donnant des détails, sur l'importance d'un bon acheminement des appels par le répartiteur. Le programme de formation comprend des instructions utiles sur le service d'orientation, un répertoire succinct des services essentiels, et traite de méthodes particulières

pour des conflits particuliers; par exemple, que faire dans une situation impliquant des enfants, des alcooliques et des malades mentaux.

Ville de New York

Le programme de formation du Service de police de New York est complet et bien planifié. Dans le "manuel de formation," sont examinés quelques-uns des problèmes de la police en cas d'intervention dans un conflit; il y est précisé une formation pratique très semblable à celle du programme de la Colombie-Britannique, excepté qu'à New York, on s'attend peut-être à ce que la police aille plus loin dans les interviews et dans la procédure de règlement (c'est-à-dire dans l'aspect social de son travail). New York inclut dans son programme des études de cas, des scénarios, des sketches qui permettent de faire des exercices de simulation auxquels les agents participent activement. Dans l'ensemble, c'est le programme de cours le mieux élaboré que nous ayons reçu. Ce programme présente cependant une difficulté: il exige cent soixante heures de formation par personne et est plutôt orienté vers le perfectionnement. Tous les services de police ne peuvent se permettre de consacrer tant de temps à la formation et il est difficile d'intégrer ce programme à celui de la formation des recrues. En insistant sur l'orientation vers les organismes sociaux, on risque de diriger vers ces services les trois quarts des appels en cas de conflits domestiques, ce qui paralyserait ces services. Pourtant, l'institution de la fiche d'orientation, à remettre à la personne dirigée vers un service, est une bonne innovation.

Louisville (Kentucky)

Louisville a un programme complet et détaillé qui comprend des ateliers de formation sur l'emploi contrôlé de la force et des tests standard sur les techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Il s'agit d'une formation sur le tas d'une durée de trente-cinq heures qui comprend des exposés, des lectures, des projections de films, des visites locales (aux organismes sociaux), des simulations et des séances de rétroaction où sont projetés des bandes magnétoscopiques. Cependant, ce programme est destiné à six équipes de deux spécialistes; en outre, il semble impossible à tout un groupe de recrues de consacrer du temps

supplémentaire aux visites aux organismes, aux exercices pratiques etc.

Syracuse (New York)

La ville de Syracuse a recruté des instructeurs à l'intérieur et à l'extérieur de la police pour former des groupes de quinze agents de police. Le programme dure deux semaines pour chaque groupe. Il vise surtout à perfectionner les agents et à accroître leur compétence. Les méthodes employées sont la simulation et l'étude par rétroaction. Une partie du programme est consacrée à l'étude des causes profondes des conflits comme la santé mentale, la sexualité, l'alcoolisme, etc. Il convient de noter qu'une partie d'un cours pratique de six semaines est consacrée à la connaissance des organismes sociaux. En tout, chaque agent reçoit une formation de huit semaines en techniques de règlement des conflits et en techniques d'orientation vers les organismes sociaux. Au cours des six dernières semaines, les recrues assistent les agents expérimentés dans leurs activités.

Voici quelques défauts que l'on retrouve dans les manuels que nous avons reçus des services de police ayant apparemment des programmes moins perfectionnés. Il semble que ces manuels n'aient pas établi les différentes étapes d'une méthode complète de formation. Ils se fient encore dans une large mesure à la formation par essais et erreurs dans le milieu de travail pour apprendre aux agents les mesures de sécurité, la façon de maîtriser les situations dangereuses, l'art de la médiation et de l'orientation vers les organismes sociaux.

Quelques manuels mettent l'accent sur les aspects juridiques des conflits domestiques au détriment de l'art de régler les conflits. En général, il y est fait peu mention de la proxémie et de communications non verbales. Un manuel recommande fortement d'interroger les parties en conflit séparément. C'est généralement une perte de temps, cela augmente pour l'une des parties la tentation de chercher à faire partager son point de vue aux agents et lui fait accorder trop d'attention aux gestes et paroles de son adversaire.

L'idée qui ressort d'au moins une des communications des services de police, bien qu'elle ne soit pas écrite, est qu'il faut éviter d'intervenir dans les conflits domestiques à moins que cette intervention ne soit absolument nécessaire. Dans ce cas, le service a donné des instructions qui sont de laisser les esprits "se calmer avec le temps". Cette simplification à l'extrême de la formation préconisée par ce service est de nature à créer de fausses impressions et tend à appuyer le cliché suivant lequel la violence domestique fait partie des choses qui arrivent régulièrement et que la victime pardonne régulièrement.

Services de police dont les manuels de formation ont été examinés:

Calgary (Alberta)	Los Angeles (Californie)
Edmonton (Alberta)	Berkeley (Californie)
Winnipeg (Manitoba)	Lansing (Michigan)
Jacksonville (Floride)	Knoxville (Tennessee)
Oakland (Californie)	New York (New York)
San Diego (Californie)	Syracuse (New York)
Springfield (Missouri)	Dayton (Ohio)
St. Paul (Minnesota)	Seattle (Washington)

Monographie 3 - Étude des programmes de formation
pour l'intervention dans les
conflits domestiques

(partie 2)

Bruce R. Levens

Coopération entre les policiers et les travailleurs sociaux

Le personnel chargé de l'application de la loi et celui des organismes d'assistance sociale en sont venus à coopérer à la suite de l'expérience qu'ils ont acquise en travaillant ensemble pour résoudre les problèmes des adolescents. De nombreux exemples illustrent les bonnes relations de travail qu'ont entretenues les policiers et les travailleurs sociaux, relations qui se sont révélées efficaces dans le règlement des problèmes de la jeunesse délinquante. Le programme connu sous le nom de "Seattle Agency Referral Project" a connu un succès remarquable; il a été conçu pour diriger vers les organismes et les programmes communautaires les adolescents en difficulté avec la loi.¹

Les rôles trop chargés des tribunaux pour mineurs à l'intérieur du système judiciaire pénal ont contribué pour beaucoup à l'adoption de programmes de déjudiciarisation à l'intention des délinquants juvéniles, programmes qui ont suscité un contact plus étroit entre les policiers et les travailleurs sociaux.² À ce niveau de déjudiciarisation, les policiers font un travail de triage pour "signaler un incident à la famille ou à la communauté, ou simplement ignorer une affaire plutôt que de porter plainte au criminel".³

Dans la documentation à cet égard, on a aussi attiré l'attention sur la déjudiciarisation effectuée par la police en ce qui concerne les personnes souffrant de maladie mentale, mesure qui a permis d'établir des relations avec les divisions responsables de la santé mentale dans le réseau des services sociaux.^{4,5,6,7} La police a toujours joué le rôle de médiateur entre les gens⁸ et, à ce titre, elle est inévitablement amenée à s'occuper de personnes dont le comportement est blâmé par la société qui les soupçonne de déséquilibre mental. Récemment, on a vu se constituer, à l'intention des policiers, des programmes de formation et de consultation en ce qui touche la santé mentale, et les cas abondent où l'on a vu une étroite collaboration entre les professionnels du domaine de la psychiatrie et les policiers.^{9,10}

Lorsqu'on a tenté dernièrement de redéfinir le rôle de la police, on a jugé que l'efficacité de cette dernière dans la lutte contre le crime et la délinquance est fonction d'autres ressources et organismes de la communauté, en particulier ceux qui s'occupent des adolescents et de la famille. Les nouveaux styles de services de police appelés diversement "service de police auprès de la communauté", "service de police par équipe", "service de police dans le voisinage", témoignent du désir croissant de la police de travailler encore plus étroitement avec les autres organismes communautaires.^{11,12}

En même temps qu'ils adoptaient un nouveau style professionnel, les policiers se sont rendu compte de plus en plus que leur rôle légitime consistait principalement à maintenir l'ordre. Comme Wilson¹³ le souligne, les policiers ont besoin, pour bien remplir ce rôle, d'un plus grand choix de moyens que leur offre la méthode traditionnelle de la police, c'est-à-dire "faire une arrestation ou rien du tout".

Évidemment, tous les corps policiers n'ont pas accepté cette nouvelle attitude. Les deux notions, soit celles de "l'agent de la paix" (concernant le maintien de l'ordre) et de "l'agent de l'application de la loi" (insistant nettement sur le rôle de la police dans la lutte contre le crime), sont des notions "modernes" du service de police¹⁴ et on les retrouve toutes les deux, dans une certaine mesure, chez les corps policiers canadiens. L'élément important qu'il faut remarquer, c'est que plus un corps policier s'identifie à la notion d'agent de la paix, plus il s'engage à collaborer avec le système du service social. À l'heure actuelle, c'est à la notion d'agent de la paix que les corps policiers accordent le plus d'attention.

Cela est particulièrement remarquable à cause de l'importance que les nombreux cours à l'intention des policiers accordent à la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. En ce qui concerne en particulier les querelles de ménage et les conflits, on a prétendu que:

"Il est clair que l'impuissance de notre société devant les actes

de violence entre époux est due en partie à un morcellement des ressources existantes. De toute évidence, il est nécessaire d'adopter des politiques intelligentes pour instituer et coordonner un travail de soutien des policiers, des procédures judiciaires innovatrices ainsi qu'un noyau de professionnels capables d'appliquer les techniques et les méthodes des organismes d'assistance sociale."¹⁵

Étant donné que l'efficacité de la police peut être grandement accrue par la collaboration avec les autres organismes, plus d'un auteur a remarqué que la diversité même des modèles de coopération pose un problème, du fait que ce qui est efficace dans un cas peut ne pas l'être du tout dans un autre.^{16,17,18}

On ne peut espérer que ce rapport recommande l'adoption d'un modèle particulier dans une situation donnée; aucune recherche qui pourrait servir de fondement à une telle recommandation n'a été entreprise. Toutefois, nous essaierons dans la présente partie de décrire à grands traits certains des principaux modèles de coopération, de souligner les principaux éléments de la collaboration entre policiers et travailleurs sociaux et de faire ressortir les avantages d'un modèle par rapport à un autre. Nous nous efforçons donc, dans la présente partie, de montrer les facteurs qui contribuent le plus souvent au succès de la collaboration entre les policiers et les travailleurs sociaux et de dresser la liste des composantes d'un système d'orientation et de counselling. Nous conclurons par l'étude de certains obstacles fondamentaux à une collaboration plus étroite et de solutions aux problèmes des clients, sous les sous-titres "Attentes trop grandes", "Préjugés sociaux" et "Stéréotypes professionnels".

Avant de poursuivre, il est bon de préciser les notions afin de bien faire comprendre ce que signifie le terme "coordination" et de rendre le lecteur conscient des implications de cet élément sur le plan de l'organisation.

Coordination des services

Selon Gilbert¹⁹, la coordination est une méthode qui a pour but de mettre au point un système intégré de service social. On connaît deux formes de coordination: la centralisation, qui vise à regrouper les services dans une seule structure administrative, et la fédération, qui est une collaboration soutenue entre les organismes, mais sans prise de décisions centralisée.

On préconise essentiellement la coordination pour diminuer le plus possible les tensions causées par une spécialisation croissante. La documentation n'indique pas clairement quelle est la forme, centralisation ou fédération, qui convient le mieux à une situation donnée, sauf que c'est la nature de chaque cas qui dicte en grande partie le choix de la forme adoptée. Il faut se rappeler que l'on préconise surtout la coordination dans le domaine des services sociaux afin de résoudre les problèmes du morcellement, du double emploi et du chevauchement de ces services. Quant à la collaboration entre la police et les organismes d'assistance sociale, notons que la motivation naît davantage du désir de créer un modèle véritable et efficace d'interaction et de communication, plutôt que de s'efforcer d'atteindre une formule idéale de services pleinement intégrés, c'est-à-dire centralisés.

Un autre aspect de la notion de coordination consiste à considérer les formules de coopération entre les organismes comme un système d'échange,^{20,21} c'est-à-dire que les organismes se consacrent à la poursuite des objectifs. Comme la plupart ne disposent pas de toutes les ressources nécessaires à cette fin, ils font entre eux des échanges. Reid prétend qu'en considérant l'importance des échanges en termes de quantité et de valeur des ressources, on peut distinguer trois niveaux de coordination. Les voici par ordre d'importance croissante:

1. Coordination dans les cas spéciaux: des praticiens agissant à titre personnel coordonnent les activités et habituellement il n'y a pas d'entente officielle entre les organismes. Les échanges typiques

portent principalement sur les renseignements, le service d'orientation et, dans une moindre mesure, les autres services.

2. Coordination systématique au niveau des cas: la coordination se situe encore au niveau du cas, mais en vue de relier les services des différents organismes à un cas particulier. On peut mettre sur pied différents mécanismes de coordination entre les organismes, comme des comités d'étude de cas. À ce niveau, les échanges sont systématiques et importants. L'échange de renseignements et de services d'orientation est affaire de routine, l'emphase étant mise sur les échanges planifiés de services où l'on établit nettement les responsabilités en ce qui concerne la prestation de certains genres de services particuliers.
3. Coordination des programmes: la coordination est au niveau des programmes des organismes et non à celui des cas individuels, ce qui inclut la mise au point de programmes mixtes. Les échanges entre les organismes sont considérables et complexes.

Selon les trois notions dont il est question ci-dessus, une structure d'organismes fédérés, où la coordination se fait au niveau des cas, semble un objectif réaliste de collaboration entre la police et les organismes d'assistance sociale. Les conditions préalables à la coordination, les facteurs déterminants ainsi que les obstacles à la coordination sont étudiés plus loin dans la présente partie de ce rapport. Qu'il suffise de signaler ici qu'au niveau considéré comme réaliste, l'échange de ressources entre la police et les organismes d'assistance sociale peut prendre la forme qu'on décrit ici très brièvement. Par exemple, lorsqu'ils s'occupent des conflits domestiques, les policiers doivent savoir comment intervenir dans les conflits et les régler, et connaître, tout comme les travailleurs sociaux, les services d'aide sociale et psychologique. L'organisme d'assistance sociale et le travailleur social ont besoin de l'aide de la police pour connaître les personnes et les familles qui ont besoin d'eux et réprimer la violence qui peut éclater au cours des conflits domestiques. Lorsqu'il s'agit de difficultés

qui se répètent, comme c'est si souvent le cas dans les appels à la police lors des conflits domestiques, les communications et les échanges constants sont nécessaires entre la police et le réseau des services sociaux.

Les moyens qui permettent aux organismes de communiquer entre eux et de procéder à des échanges nous amènent à étudier les modèles de coordination signalés dans la documentation.

Modèles de coordination entre le policier et le travailleur social

En étudiant la documentation, les expériences locales et les publications fournies par de nombreux services de police d'Amérique du Nord, on a remarqué qu'il existait des exemples nombreux et variés de coopération entre la police et les organismes d'assistance sociale. Aux fins de l'étude qui suit, ces exemples ont été réunis pour constituer trois principaux modèles. Il est évident qu'il existe des différences au sein de chacune de ces catégories principales, mais, pour la plupart, ces différences ne changent rien aux critiques générales faites à l'endroit de chaque modèle.

I. Le travailleur social au sein du service de police

Dans ce modèle, les travailleurs sociaux sont rattachés en permanence aux quartiers généraux de la police. Ils peuvent être inclus dans le budget du service de police ou avoir été détachés auprès de ce dernier en vertu d'un contrat consenti par l'organisme local de service social. (Par exemple, le "Niles Wheaton Project".¹⁷ le "Vancouver Police Liaison Worker Model"²² ou le "Multnomah County Project".²³)

Le travailleur social est prêt à intervenir pour aider les policiers à décider s'il y a lieu de diriger les gens vers des organismes d'assistance sociale, pour entrer en contact avec ces organismes, pour agir à titre de médiateur entre le service social et la police

et, en certains cas, pour donner immédiatement un service de counselling aux personnes qui, selon les policiers, en ont besoin. Typiquement, dans les grands services de police, le petit nombre de travailleurs sociaux qu'on y emploie ne peut souvent qu'assumer auprès des policiers le rôle d'agent d'orientation. Ils disposent de peu de temps pour suivre les cas qu'ils ont orientés et s'occuper des cas difficiles pour lesquels l'agent de police leur a demandé d'effectuer un service "d'extension".

II. L'équipe mobile de service social répondant aux appels de la police.

Selon ce modèle, des travailleurs sociaux sont disponibles pour intervenir rapidement à la demande du service de police. (Par exemple, le "Surrey Police Counsellor Project"²⁴, le "Family Consultant Service" de concert avec le service de police de London,^{25, 26} le "Regina Mobile Family Services Unit,"²⁷ le projet d'Erie County, en Pennsylvanie, et celui de Haywood, en Californie,²⁸ le "North Vancouver Police Counselling Project," le "Vancouver City Mobile Team (Car 86) Project".) On emploie l'une des deux méthodes principales: a) des unités mobiles de travailleurs sociaux, de spécialistes de la santé mentale ou de conseillers restent en contact avec le service de police par radio. Selon cette méthode, l'unité mobile est habituellement appelée par la police sur les lieux si cette dernière a jugé que le service social devait intervenir; b) des équipes comprenant des policiers et des travailleurs sociaux restent en contact avec le service de police. Les travailleurs sociaux et les conseillers accompagnent les policiers durant certaines heures particulières ou 24 heures sur 24. L'équipe composée de divers spécialistes est envoyée par le répartiteur du service de police et est la première à arriver sur les lieux. Selon la première formule, c'est l'agent dépêché sur les lieux qui juge tout d'abord si le service social doit intervenir; dans la deuxième, c'est le téléphoniste qui prend cette décision.

On rencontre le même problème dans les deux méthodes, soit une distribution inégale des demandes de services sociaux. A cause

du temps consacré à ces appels, il arrive souvent qu'il n'y a plus d'équipe disponible lorsqu'on en a besoin. Dans la première formule du modèle, il y a aussi la possibilité que la police transmette, sans distinction, à l'équipe mobile du service social tous les appels qu'elle juge ne pas relever de sa responsabilité, alors qu'elle ne devrait recourir à ce service que d'une façon très judicieuse.

III. Collaboration spéciale entre le travailleur social et l'agent de police

Ce modèle de coopération se situe généralement au niveau du personnel d'exécution; les agents de police et les travailleurs sociaux établissent localement les lignes de communication, les techniques d'orientation et de counselling ainsi que les échanges de renseignements dans chaque cas lorsque c'est nécessaire. Il existe toujours un soutien administratif pour ces arrangements, mais à des degrés divers. Selon certains exemples réussis de ce modèle, les ressources de la police et du service social permettent de faire des consultations sur les cas, de suivre ceux qui ont été dirigés vers des organismes et d'échanger des renseignements. En d'autres cas moins poussés, il n'y a que très peu de dispositions informelles pour assurer la coopération entre ces groupes professionnels.²⁹

Ces trois exemples semblent englober les principales formules. Treger¹⁷ mentionne d'autres modèles, notamment celui du travailleur social dans l'organisme d'assistance sociale dont le rôle consiste à assurer la liaison avec les agents d'application de la loi et le policier qui s'occupe du travail social. On n'a vu aucun exemple de ces modèles au cours de l'enquête ou de nos recherches dans la littérature. Il est évident que ces modèles ne s'excluent pas mutuellement et, souvent, le travailleur social au sein du service de police peut jouir de la coopération de certaines équipes. C'est le cas à Vancouver où ces trois modèles coexistent.

Critique

On insiste fortement, dans la littérature sur le modèle des travailleurs sociaux au sein du service de police.^{17,30} On est d'avis qu'il est plus facile de créer un esprit de coopération entre les équipes lorsque les services sociaux sont fournis par le service de police. Les défenseurs de ce modèle prétendent que ce dernier permet d'éliminer les lacunes dans les communications entre les travailleurs sociaux et les policiers et de créer une image plus positive de chacun d'eux.

De nombreux arguments en faveur du modèle 1 sont fondés sur le programme particulier de Niles et de Wheaton, en Illinois. Toutefois, les résultats d'une étude objective sur le fonctionnement de ce modèle³¹ laisse supposer que de tels arrangements dans le travail n'aident pas beaucoup à éliminer les barrières entre les deux groupes professionnels. Ce qui contribue pour beaucoup à l'hostilité envers les travailleurs sociaux, c'est l'accusation voulant que, généralement ils ne sont simplement pas disponibles lorsqu'on en a besoin.

"Une discussion non officielle d'une heure avec un groupe de patrouilleurs qui, selon leur chef, avait des attitudes "diverses" au sujet du programme de service social a été des plus instructives. Après le départ du chef, j'ai remarqué que les attitudes n'étaient pas si diverses, mais que les agents étaient plutôt, de façon unanime, sceptiques et hostiles à l'endroit du programme. Leur hostilité semblait avoir deux aspects: ils n'aimaient pas le travailleur social parce que ce dernier refusait de répondre aux appels durant les fins de semaine ou la nuit, et ils étaient d'avis qu'ils pouvaient faire tout aussi bien que lui, si on leur en donnait le temps. Ils avançaient comme argument: "Si nous avions tout le temps dont il dispose, nous pourrions faire ce qu'il fait." Selon eux, il ne soulageait la police d'aucun fardeau et ne possédait aucune aptitude spéciale; effectivement, ils pensaient qu'ils savaient mieux que lui s'occuper des conflits, ces derniers étant toujours terminés avant que le travailleur social n'arrive."³¹

On lit partout dans la littérature que la coordination est un but souhaitable. Les nombreuses tentatives faites afin de parvenir à une certaine intégration des services de police et du service social en témoignent. Comme le prétend Tomlison,²¹ la collaboration accroît notre connaissance des problèmes, elle est un moyen de savoir quand il faut prendre des mesures et de réunir toutes les ressources disponibles pour régler le problème. Toutefois, en considérant la coordination comme une fin souhaitable, il y a danger de présumer qu'elle règlera aussi certains autres problèmes plus fondamentaux.

On pense souvent que la coordination, la coopération et l'intégration sont la réponse aux problèmes que pose la prestation des services. Cependant une trop grande attention portée à ces prétendues solutions risque de faire perdre de vue l'efficacité des services eux-mêmes. On semble supposer que les organismes qui coordonnent leurs activités ont des objectifs communs, mais en réalité, il n'en est rien.²⁰ Ils ont des attributions différentes, ils oeuvrent dans des domaines distincts et ont chacun leurs principes administratifs, considération particulièrement pertinente en ce qui concerne l'intégration de la police et du réseau des organismes sociaux. De plus, il arrive souvent qu'on ne sache pas très bien à quoi s'applique exactement la coordination et quelle forme la coopération devrait prendre. Même lorsqu'on s'entend sur ce qui doit être coordonné, on présume que la mise en oeuvre de cette coordination sera relativement facile. En fait, la coordination présente de plus grands risques: les organismes pourraient empiéter sur le domaine de l'autre, ce qui susciterait des difficultés chez les employés, en particulier les agents de police et les travailleurs sociaux, où il existe de graves problèmes causés par la confusion et l'ambiguïté des rôles. Finalement, on présume souvent que tous les organismes qui participent à ces expériences s'engagent tous autant dans le programme et ont tous le même désir de procéder à des changements. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. (On a présenté ces faits dans un atelier intitulé "Modèles d'intégration de la police et du service social au niveau de la communauté" lors du Symposium de Centraide sur la violence dans la famille en mars 1977.

En plaidant en faveur de la collaboration au moyen de la coordination, il ne faut pas oublier que l'expérience, dans la société, est encore très limitée. Il y a trop peu d'exemples pour faire des recommandations sans réserve. Il faut poursuivre les recherches pour démontrer quelles devraient être la variété et les combinaisons des services qui peuvent être coordonnés le plus efficacement. Il existe des preuves voulant que certaines fonctions, comme celles du service social et des services directs,³² fonctionnent très mal lorsqu'elles sont fusionnées. On n'en connaît pas assez les effets sur le moral du travailleur, la clientèle ou la prestation des services en général dans une région "coordonnée". Il n'existe sûrement pas assez de preuves concernant en particulier la collaboration entre la police et les organismes d'assistance sociale.

Cette étude des hypothèses, souvent présentes lorsqu'on tente de coordonner des fonctions, nous amène à l'examen des obstacles à la coopération et à la coordination, obstacles qu'on a reconnus dans les diverses tentatives faites pour établir un bon système de collaboration.

Problèmes et difficultés de la collaboration

La première chose que mentionne souvent la documentation est que la coopération est, en très grande partie, fonction des relations humaines, et que tout effort pour faire des échanges de personnel entre différents systèmes exige des rapports constants entre les personnes en cause.^{9,21,31} On pourra en arriver à une compréhension mutuelle et à une meilleure connaissance du rôle des autres organismes au moyen de programmes de formation qui permettront des échanges de personnel.³³ Par exemple, un auteur est d'avis qu'un stage dans un organisme d'assistance sociale devrait faire partie du programme d'étude des collèges de police.³⁴ Toutefois, l'attitude des participants à ces programmes influence aussi la qualité des rapports entre les policiers et les travailleurs sociaux. Il faut reconnaître que, même dans les échanges entre organismes et dans les programmes mixtes de formation, il existe une ignorance mutuelle profonde, une méfiance et un manque de respect entre les policiers et

les travailleurs sociaux qui, dans la plupart des cas, empêchent une collaboration harmonieuse.^{9,31}

Une deuxième question dont on fait grand état concerne la discrétion au sujet des renseignements sur le client et les implications de cet élément pour le policier aussi bien que pour le travailleur social.^{9,21,35,36}

"Lorsque quelqu'un connaît bien un travailleur social et que tous deux peuvent échanger des notes de façon "non officielle", ils acceptent généralement de donner beaucoup de renseignements. Par contre, il faut peut-être montrer plus de prudence si un rapport est présenté lors d'une étude en groupe d'un cas, étude qui sera, dans une certaine mesure, publique et officielle."²¹

Les travailleurs sociaux font surtout preuve d'une telle prudence lorsqu'ils croient que la police demande les renseignements plutôt pour des fins policières que pour trouver des solutions aux difficultés personnelles du client. D'après l'expérience acquise dans ce programme, il y a lieu de croire que, dans les cas où l'on échange officiellement des renseignements, on en fait un usage très efficace. Toutefois, le nombre des situations qui permettent des échanges officiels de cette nature sont très rares et, en général, on est toujours méfiant quant aux motifs des parties.

Parkinson³⁵ fait la même remarque dans son rapport sur le programme du "Vancouver Team Policing". Il écrit:

"Au niveau du personnel d'exécution, la discrétion a sans doute été l'élément le plus perturbateur à s'être manifesté dans de nombreux cas."

Cependant, Parkinson rapporte qu'à la fin de l'année d'essai, on avait fait l'unanimité sur la façon de travailler ensemble et on avait répondu de façon satisfaisante à la question suivante: "Quelles sortes de renseignements sur les clients peuvent être échangés, avec qui et dans quelles circonstances?"

Il existe un problème connexe, soit dans quelle mesure les clients donneront tous les renseignements pertinents qui sont demandés lors des séances de counselling, lorsqu'ils savent qu'il existe une étroite collaboration entre le travailleur social et la police. Dans certains cas, le bureau du travailleur social, où ce dernier reçoit le client, peut même se trouver dans les locaux de la police.³⁷

Certains ont aussi souligné des dangers et les dilemmes moraux éventuels d'une étroite collaboration.³⁸ Comme Klapmuts⁴ le remarque, le processus même de la déjudiciarisation peut entraîner, en certains cas, la violation des droits de la personne. Le fait d'envoyer les gens suivre des traitements et de les faire participer à des programmes du service social pour les soustraire au système de la justice pénale peut être interprété, lorsqu'une telle participation n'est pas essentiellement volontaire, comme "le fait de soumettre une personne à un traitement ou à un contrôle sans l'avoir jugée préalablement coupable d'une infraction". Il pousse ce raisonnement à l'extrême en décrivant le policier "nouvelle vague" comme "l'agent chargé de l'application du service social dans le quartier". Il poursuit en disant que les atteintes aux droits de la personne peuvent être un prix trop élevé à payer pour une étroite coopération. A la question de savoir si l'on doit prendre des mesures pour instaurer une telle coopération, il répond nettement par l'affirmative, disant: "... parce que nous avons déjà commencé à le faire. Il ne s'agit pas alors de savoir s'il y a lieu de le faire, mais comment mettre au point des mécanismes de coopération entre le policier et le travailleur social pour assurer la prestation des services de bien-être."³⁸

Malgré les dangers, Laroche et autres³⁹, dans leur étude sur la collaboration entre la police et le service de psychiatrie de l'hôpital "Montreal General," soulignent le fait que "... la méthode agressive ou le service d'extension sont nécessaires dans le cas des familles qui font appel à la police, car elles n'appellent pas dans l'intention de suivre une thérapie". Il est certain qu'il existe des différences dans la façon dont les diverses couches sociales recourent aux services sociaux, tout comme il existe des préjugés de classes dans la manière

de rendre ces services. Mais peut-être recourt-on à la police en premier lieu parce que la plupart des services sociaux ne sont pas disponibles en dehors des heures habituelles de bureau, soit de 9 h à 17 h.

Étudiant les conditions préalables au travail en coopération, Schaffer³¹ recommande trois lignes de conduite nécessaires. En premier lieu, les travailleurs doivent s'efforcer de comprendre pleinement le rôle des policiers et d'acquérir une maturité qui leur permettra d'accepter et de faire face aux conflits inévitables des principes. En deuxième lieu, la police doit comprendre vraiment les limites du travail social et ne pas escompter de solutions magiques. En troisième lieu, selon Schaffer, "la condition la plus importante, ... si les travailleurs sociaux veulent éventuellement être acceptés par la police, il sera absolument nécessaire qu'ils dispensent leurs services aux mêmes heures que cette dernière". Dans son étude elle souligne de façon répétée que, dans les programmes coopératifs, c'est le travailleur social qui est mis à l'épreuve. Si les policiers ne peuvent l'atteindre au moment d'une crise, à minuit par exemple, ils en viendront vite à abandonner le programme, le jugeant inutile, et leur méfiance ainsi que leur mécontentement s'étendront à tout le service social en général.

Un problème particulièrement difficile et qui survient le plus souvent dans les programmes des modèles de coopération I et II mentionnés ci-dessus, est que le policier et le travailleur social n'ont pas une conception précise de leur rôle respectif; c'est peut-être plus souvent le cas chez le travailleur social, lorsqu'il assure en particulier la liaison avec le service de police²² ou qu'il travaille étroitement avec celle-ci, comme dans les programmes du modèle II.

Une étude²⁴ examine un certain nombre des problèmes que l'on retrouve dans les formes de coopération du modèle II. Les auteurs attirent l'attention en particulier sur l'influence que peuvent avoir ces rapports de travail étroits sur la neutralité du conseiller, tant en ce qui concerne son image que l'attitude neutre qu'il doit adopter au cours des conflits.

Ivey et Hinkle⁴⁰ étudient les problèmes reliés au rôle en fonction du malaise et du conflit que connaît le titulaire et qui proviennent de plusieurs sources. Appliqués au travailleur social dans le milieu policier, ces problèmes seraient: a) le rôle du titulaire qui est défini en fonction de deux éléments, soit le service de police et l'organisme d'assistance sociale; b) les conflits internes du rôle, comme les normes contradictoires (le travailleur qui fait la liaison s'efforçant d'agir à titre de thérapeute et invoquant les normes de traitement de sa profession tout en étant au courant du besoin de communiquer librement avec les policiers); et c) les conflits qui proviennent du grand nombre d'organisations dont les buts et les attentes sont différents, chacune représentant des intérêts particuliers du système social complexe où le travailleur doit oeuvrer.

En examinant les difficultés d'établir une étroite coopération entre les divers organismes qui poursuivent des objectifs bien particuliers, on éprouve un certain pessimisme quant à la possibilité d'en arriver à une bonne collaboration entre le policier et le travailleur social. L'absence de contacts avec ses collègues, que connaît si souvent le "travailleur social au sein du service de police", et les problèmes relatifs à l'identité des rôles qu'ils partagent avec tous ceux dont le travail est étroitement relié au domaine de l'application de la loi, laissent supposer que de tels problèmes sont de nature à survenir dans la plupart des cas où il y a double fonction.²⁴

Un effort pour résoudre certaines de ces difficultés est illustré par le cas intéressant de cette travailleuse sociale auprès d'un centre de counselling familial, dans l'État de Washington, qui a suivi un cours de formation de policier fort complet pour se familiariser avec les besoins de la police.⁴¹ Il semble qu'une telle formation reçue d'un autre organisme a augmenté considérablement la compréhension de cette travailleuse sociale. On ne dit pas dans quelle mesure cela a contribué à soulager les tensions du rôle.

En terminant cette étude des obstacles qui empêchent la coopération,

il semble qu'il faut choisir le modèle réduisant le plus les tensions du rôle chez le titulaire et qui permet de fournir plus facilement les services à ceux qui en ont besoin. En dépit des inconvénients qu'on a considérés jusqu'ici comme associés à certaines fonctions de liaison du travailleur, la forme du modèle I semblerait être celle qui convient le mieux dans les grands centres urbains, compte tenu des modifications suggérées ci-dessous. (Une telle modification concerne directement le nombre de travailleurs. A l'heure actuelle, le service de police de Vancouver dispose de deux travailleurs chargés de la liaison au service de quelque 900 policiers dans une ville de plus de 400,000 habitants, situation considérée comme très inadéquate.)²²

Travailleur chargé de la liaison

Nous avons avancé que les possibilités pour les policiers de s'acquitter de leurs tâches sont grandement accrues lorsqu'ils disposent de ressources supplémentaires. L'une des difficultés consiste en ce que la plupart des communautés ont beaucoup plus de ressources que les policiers ne le réalisent; aussi le modèle de collaboration et d'échange est-il très important.¹⁶

Il semble qu'il n'existe aucun modèle de coopération qui puisse répondre à tous les besoins des travailleurs individuels ainsi qu'à ceux de la population cible. Toutefois, le modèle du travailleur chargé de la liaison semble bien s'adapter aux grands complexes urbains, à condition qu'il s'appuie sur certains éléments d'autres programmes coopératifs de service.

Il semble, d'après la documentation, qu'un programme d'intervention dans les conflits domestiques dans une grande ville doive s'efforcer de régler les questions suivantes:

1. Le recours très fréquent mais sporadique à la police pour faire face à la menace constante de violence. Cela suppose que les policiers doivent toujours être considérés comme les premiers à

intervenir, ce qui exige un programme de formation qui mette l'accent sur (i) la sécurité du policier, (ii) le règlement efficace du conflit et (iii) l'évaluation du besoin d'orientation.

2. Étant donné que les appels ne concernent pas tous des conflits, on doit donner des renseignements et de l'aide par téléphone dans les cas où l'on s'est assuré que la présence des policiers n'est pas nécessaire.
3. Dans certains conflits domestiques, il arrivera que l'intervention de la police, la médiation et le service d'orientation n'arriveront pas à ramener le calme ou à régler le problème. Dans les cas requérant immédiatement l'aide de conseillers spécialisés, parfois pour un temps fort long, il est nécessaire que la police puisse faire appel à des professionnels et que ces derniers soient disponibles.

Le premier facteur mentionné ci-dessus souligne le besoin d'un programme de formation selon le modèle du généraliste. Cependant, cette méthode particulière exige une communication continuelle entre la police et le réseau des services sociaux afin de a) tenir la police constamment informée sur les ressources disponibles, b) l'informer sur l'opportunité du service d'orientation et les suites qu'on y a données, c) tenir un dossier sur les services rendus aux personnes qui sont souvent parties à des conflits ainsi que sur les contacts qu'on a eus avec elles et d) encourager, au besoin, la coordination systématique ainsi que l'étude en groupe des cas.

Le deuxième facteur exige une formation constante des téléphonistes et des répartiteurs pour que ces derniers apprennent à faire le tri des appels provenant du milieu familial, pour qu'ils prennent connaissance de l'éventail des ressources communautaires disponibles et qu'ils apprennent à tenir des dossiers sur les personnes qui ont l'habitude d'appeler et les personnes des organismes qui s'en occupent. À cet égard, on pourrait reconnaître les cas de conflits qui reviennent et le service social d'extension pourrait intervenir, même lorsque le problème immédiat ne semble pas nécessiter la présence des policiers. Ce service

de prévention peut empêcher le conflit de s'aggraver et diminuer les recours à la police.

Le troisième facteur mentionné ci-dessus demande que les services soient assurés par une unité mobile permettant, dans les cas d'extrême urgence, l'intervention immédiate d'un travailleur social, lorsque cela est jugé nécessaire par le policier qui a répondu à l'appel en premier lieu. De plus, il est nécessaire que les services "après les heures de travail", outre les interventions immédiates, soient disponibles, pour répondre à des besoins comme l'hébergement d'urgence ainsi que le soin et la protection des enfants.

Étant donné les réalités auxquelles il faut faire face dans la communication entre la police et les organismes d'assistance sociale et le peu de probabilités d'une intégration complète des services, il faudrait considérer le travailleur chargé de la liaison comme l'élément essentiel dans la communication entre les deux systèmes. Il faudrait spécifier les fonctions du rôle dans chaque cas; toutefois, les éléments mentionnés ci-dessous semblent être fondamentaux dans le modèle électrique que l'on propose ici.

Eléments du rôle de liaison

Selon la documentation reçue, le poste de travailleur social chargé de la liaison doit comprendre les fonctions clés décrites ci-après.

1. Tri des recommandations

Le travailleur chargé de la liaison doit connaître à fond les ressources communautaires et donner des renseignements et des recommandations aux policiers, aux téléphonistes et aux répartiteurs sur l'éventail des services et l'opportunité des recommandations.

2. Accueil des cas soumis et service d'extension

Le travailleur chargé de la liaison a la responsabilité de recevoir les cas que lui envoient les policiers et, grâce à ses contacts avec les organismes et ses relations de travail normales, d'assurer les services d'extension des organismes à ceux qui en ont besoin et qui n'y recourraient pas d'eux-mêmes.

3. Rétroaction

Le travailleur chargé de la liaison doit surveiller la retransmission des renseignements aux policiers par les organismes communautaires vers lesquels les policiers ont dirigé des personnes.

4. Encouragement

Le travailleur chargé de la liaison doit encourager les relations entre les policiers et les travailleurs sociaux et promouvoir activement le recours aux organismes d'assistance sociale.

5. Liaison

Le travailleur chargé de la liaison doit être le principal moyen de communication entre les deux systèmes et coordonner leurs activités conjointes.

6. Information

Le travailleur chargé de la liaison doit répondre, au nom de la police, aux demandes de renseignements du public concernant le service social.

7. Tenue de dossiers

Le travailleur chargé de la liaison doit avoir la responsabilité

de constituer et de tenir à jour un dossier sur les interventions de la police dans les conflits domestiques, mesure de prévention à l'intention du service d'extension, et renseigner les agents en service au sujet des contacts antérieurs des personnes en cause avec les divers organismes.

8. Orientation

Le travailleur chargé de la liaison doit entretenir, de façon régulière, des liens étroits avec son organisme et ses collègues professionnels pour tenir à jour ses connaissances et diminuer les tensions occasionnées par le fait de travailler surtout avec des policiers.

Tomlinson²¹ a constaté que c'est au niveau informel que la collaboration est le plus utile "vu que ce n'est qu'en connaissant les autres travailleurs et organismes qu'on atténue le doute et la méfiance". Ainsi, bien qu'on puisse considérer le rôle de liaison comme le modèle préféré, cela ne doit pas empêcher d'encourager, lorsque c'est possible, la collaboration au niveau du personnel d'exécution. En d'autres mots, le travail de liaison ne doit pas exclure une coopération informelle individuelle entre les agents de police et les organismes d'assistance sociale. En plus de formaliser le lien entre les deux professions et d'assurer un échange systématique des ressources, cette coopération permet une interaction des organismes lorsqu'un agent ou un travailleur peuvent, personnellement, hésiter devant une telle communication.

En conclusion, nous avons soutenu qu'il est peu probable que se réalise un système de collaboration totale entre la police et les organismes d'assistance sociale sous forme d'une administration centralisée. Cependant, selon les termes employés précédemment, une coordination systématique au niveau des cas est possible. Le travailleur chargé de la liaison peut y arriver et maintenir entre le policier et le travailleur social cette coopération qui est apparue du besoin de faire meilleur usage des ressources communautaires.

Si l'on choisissait de façon définitive un modèle en particulier, on renoncerait ainsi aux autres modèles, pour la plupart non éprouvés. Nous nous prononçons donc en faveur de diverses formules de coopération dont la coordination générale serait confiée à une équipe de travailleurs chargés de la liaison et détachés auprès du service de police. Ces diverses formules, ayant pour but de résoudre les problèmes, s'appliquent au travail de patrouille, aux équipes mobiles ainsi qu'au service d'orientation.

Arrestation, orientation et ressources communautaires

L'arrestation n'est qu'une des méthodes permettant de régler un conflit domestique urgent. Quant à savoir si cette solution est convenable, cela dépend de l'agent, des circonstances et de ce que veulent les autres parties en cause. La formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques s'efforce de fournir aux policiers un plus grand choix d'options ainsi que la possibilité de réduire le nombre des voies de fait dans le milieu familial, grâce à l'intervention de "professionnels".

Il y a quasi-unanimité, dans la documentation, quant au besoin de mettre sur pied un système permettant d'offrir à la police l'appui des services sociaux; toutefois il y a un certain désaccord quant à la mesure dans laquelle ce système de service social devrait soustraire les cas de violence domestique à l'attention de la justice pénale.

A l'occasion de deux conférences récentes (soit le symposium sur la violence familiale tenu par le Centraide du Vancouver métropolitain du 9 au 11 mars 1977 et la Conférence nationale de mars 1977, à Ottawa, tenue par le Comité national d'action de la situation de la femme), les féministes ont recommandé avec force que le fait de maltraiter une épouse soit considéré comme une infraction et traité comme tel par les agents chargés de l'application de la loi et les tribunaux; ils ont aussi insisté pour que, dans de tels cas, il incombe à la police plutôt qu'à la victime d'intenter des poursuites.

Lorsque, dans son livre "Battered Wives", Del Martin⁴² parle de la formation en techniques d'intervention dans les conflits, elle se dit sceptique sur les résultats d'une telle formation qui diminue le nombre des arrestations au cours des conflits domestiques. Elle écrit:

"Le fait d'attacher beaucoup d'importance à une diminution des arrestations dans les cas de conflits domestiques présente un danger évident, étant donné la frustration dont souffrent les femmes à cause des politiques de non-arrestation. En insistant sur le counselling, ces programmes de formation encouragent les policiers à agir comme médiateur entre les antagonistes lorsque, effectivement, la séparation est peut-être alors la seule solution."

Straus⁴³ professe aussi l'opinion que, dans les cas de violence, la police doit appliquer la loi également, sans tenir compte du lien de parenté entre la victime et le coupable; il a souligné que si la police refuse d'assumer sa responsabilité dans les querelles domestiques et ne remplit pas son rôle dans les cas de voies de fait entre étrangers, cela équivaut à une tolérance légale de la violence. Straus croit fortement que, à moins que la police n'intervienne également dans toutes les plaintes au sujet de violence entre les personnes, la société continuera de penser que "le mariage autorise les voies de fait".

D'autres auteurs¹⁵ prétendent aussi qu'un système juridique dans lequel l'application de la justice pénale est laissée entièrement à la volonté de la victime, ce qui est le cas lorsque des accusations sont portées, "implique qu'on souscrit officiellement au principe que la violence entre adultes "consentants" est une affaire privée".

Toutefois, bien que Straus insiste sur l'application égale de la loi dans les cas de voies de fait, il prétend, dans un autre document, que si les estimations de la violence entre époux sont exactes, les poursuites pour voies de fait pourraient probablement surcharger énormément le système judiciaire pénal:

"...à la lumière des preuves écrasantes confirmant l'inutilité de l'emprisonnement comme moyen de réhabilitation, la perspective d'accroître le nombre des prisonniers incite à réflexion. Même si l'on ne recourt pas à l'emprisonnement, il faut aussi réfléchir sérieusement avant de créer, de facto, de nouvelles catégories d'infractions qui stigmatiseront peut-être des centaines de milliers de personnes."⁴⁴

Field et Field¹⁵ insistent aussi sur cette stigmatisation et mentionnent les conséquences économiques des arrestations qui peuvent fort bien entraîner d'autres difficultés pour les familles. En plus de cela, les Field prétendent que "il est évident que la violence en elle-même n'autorise pas à poursuivre seulement le délinquant, particulièrement lorsque, comme Wolfgang l'a démontré, la victime peut, elle aussi, avoir usé d'autant de violence". A leur avis, il faut peut-être alors s'occuper des relations qui existent entre les parties et des conditions dans lesquelles elles vivent.

"Les éléments de la justice pénale, c'est-à-dire l'arrestation, l'interpellation, la libération sous cautionnement ou sous caution personnelle, le procès et l'emprisonnement, conviennent mieux aux infractions contre la personne ou la propriété, qui sont commises surtout de façon "réfléchie" et pour des motifs d'ordre "matériel". Le processus pénal devient de moins en moins défendable à mesure que les problèmes qu'il doit régler sont de plus en plus personnels, émotionnels et profonds. Lorsqu'on considère comme criminelle la violence entre époux, ces problèmes deviennent cruciaux et c'est là une faiblesse dont témoignent les efforts déployés et les procédés mis au point pour venir à bout de ce problème."

Les Field concluent en disant que les personnes et les institutions qui sont le plus en mesure de traiter efficacement les accès de violence entre époux sont ceux "qui ont la responsabilité de comprendre et de soulager les processus mentaux pathologiques ainsi que les conflits propres au mariage... il existe un besoin évident de méthodes rationnelles

pour assurer et coordonner un service d'aide de la police, de procédures judiciaires innovatrices et d'un noyau de professionnels capables d'utiliser les techniques des services sociaux." Martin partagerait sans doute cette opinion. Elle déclare:

"La véritable valeur des programmes (d'intervention dans les conflits) réside dans le fait qu'une famille en difficultés a de bonnes chances d'obtenir de l'aide avant que la violence ne devienne chose courante. À mon avis, on peut évaluer l'utilité de la formation, dans son ensemble, en fonction de l'efficacité et de la perfection du service d'orientation et de la procédure de rappel".⁴²

Dans un document sur la prévention des voies de fait sur l'épouse et la façon de considérer cette infraction, un autre auteur recommande avec prudence ce qu'il appelle une "intervention thérapeutique". Il met très fortement l'accent, à cet égard, sur l'examen de la relation malsaine qui existe et croit que le résultat éventuel du counselling matrimonial pour prévenir la violence entre époux est fonction d'une théorie orientée sur les rapports plutôt que sur les personnes.

"On insiste sur l'importance d'une thérapie centrée sur la modification des rapports conjugaux parce que, comme on l'a mentionné précédemment, le counselling matrimonial semble encore influencé par certaines thérapies du genre psychanalytique ou "introspectif" axées sur de graves problèmes psychologiques dont souffriraient les époux. Au mieux, ces traitements seront probablement inefficaces. Le plus souvent, ils détournent l'attention des problèmes pressants qu'il faut résoudre. Au pire, la thérapie traditionnelle a tendance à confirmer ce penchant de la société de blâmer la victime (l'épouse) plutôt que le mari ou les rapports qui existent entre eux. On le remarque surtout dans l'emploi de concepts comme "masochisme féminin" et dans une incitation subtile, mais habituellement involontaire (néanmoins efficace), auprès des femmes pour leur faire accepter leur passivité traditionnelle."⁴³

En ce qui concerne les autres ressources communautaires, cet auteur est d'avis que la mesure la plus importante que puisse prendre une collectivité est d'établir une "maison d'accueil" (hébergement ou refuge d'urgence) pour les victimes de la violence conjugale; c'est là un point fréquemment souligné dans les articles de plus en plus nombreux sur les épouses maltraitées.^{42,45,46}

Peu importe qu'on envisage le service d'orientation du point de vue de la déjudiciarisation, afin de diminuer les arrestations dans le cas des voies de fait domestiques, ou qu'on le préconise comme moyen d'entrer en contact avec les services sociaux dans les situations où ils peuvent prévenir l'aggravation de la violence ou placer les victimes dans un refuge temporaire, il reste que l'on s'entend clairement sur un point, soit la nécessité de l'accès aux ressources communautaires qui est d'une importance primordiale dans le fonctionnement d'un programme d'intervention dans les conflits domestiques.

Éléments du service d'acheminement des cas

Passons maintenant à la définition des facteurs qui sont le plus susceptibles d'aider à établir des relations entre le service d'acheminement des cas de la police et les organismes d'assistance sociale, ainsi qu'entre ces derniers.

La littérature, tout comme l'expérience du programme de Vancouver concernant l'intervention dans les conflits domestiques, donne à entendre qu'un "bon service d'acheminement des cas" peut fort bien être l'aspect le plus difficile de l'intervention des policiers dans le règlement des conflits domestiques. Un "bon service d'acheminement des cas" implique que a) les policiers acceptent et emploient cette formule comme un moyen important à leur disposition pour régler les conflits domestiques, b) les ressources communautaires sont employées à bon escient et c) ce service fonctionne de façon que les clients suivent les conseils reçus. La pleine coopération des policiers et des organismes d'assistance sociale est nécessaire pour atteindre ce

but. On étudie ci-dessous les facteurs qui, à notre avis, constituent les éléments d'un bon service d'acheminement.

1. Répertoire des services

Les policiers se plaignent beaucoup du fait qu'il leur est extrêmement difficile de savoir où diriger les personnes à cause de la nature complexe et de la prolifération des organismes d'assistance sociale. Il arrive souvent que l'agent, au cours de son travail, soit face à un "problème social", mais qu'il ignore tout à fait quel est l'organisme qui pourrait s'en occuper le plus convenablement. Le tri des appels et l'orientation effectués par les travailleurs chargés de la liaison ainsi que les renseignements retransmis à l'agent peuvent, à la longue, donner aux policiers une connaissance pratique plus complète des services fournis par les organismes, mais à défaut d'un tel système, les policiers doivent effectuer eux-mêmes l'orientation en fonction du peu qu'ils savent.

Il n'existe pas d'éventail groupé et structuré des services, comme le laissent entendre les expressions "services sociaux" et "ressources communautaires". On voit plutôt que les services sont fragmentaires, qu'ils se chevauchent, qu'il y a double emploi, qu'ils sont mal définis et souvent peu disponibles. Aussi n'est-il pas réaliste de la part des agents de police de vouloir, comme ils le demandent souvent, "un seul numéro de téléphone" auquel ils pourraient recourir dans la plupart des situations.

Cependant, il est possible d'établir un petit répertoire des numéros de téléphone importants, et l'on devrait inciter tous les agents de police à y ajouter le nom des ressources communautaires et des personnes qu'ils ont découvertes et auxquelles ils ont eu recours dans leur propre secteur.

Coffey¹⁶ et Parnas⁴⁷ sont tous deux d'avis que la liste devrait inclure les services qui s'occupent du counselling matrimonial et familial, de la santé mentale, de la protection de l'enfance, des centres d'hébergement

d'urgence et de l'aide aux alcooliques.

Les répertoires devraient définir soigneusement les services et, à force de les consulter, les policiers devraient parvenir à trouver les organismes appropriés, évitant ainsi que les personnes soient ultérieurement renvoyées d'un organisme à l'autre. Moins on oriente les gens vers un deuxième ou un troisième service, plus grandes sont les chances qu'ils restent en contact avec l'organisme. (On a trouvé de bons exemples de répertoires d'organismes dans les manuels de formation de Dayton (Ohio), de Charlotte (N.C.), d'Oakland (Californie) et de Jacksonville (Floride).)

2. Motifs d'acheminement des cas

Le choix judicieux d'un organisme exige qu'on explique clairement à la personne pourquoi on la dirige vers cet organisme et les soins qu'elle y recevra. Étant donné le souci de ne pas violer les droits de la personne et de garder la discrétion voulue, il est important de considérer l'acheminement des cas effectué par le policier comme une fonction de soutien plutôt qu'un instrument de contrôle social.⁴⁸

Comme d'autres auteurs l'ont aussi souligné, "il existe un autre problème: celui de la crainte, de l'ignorance et de l'inertie propres aux personnes qui ne peuvent se sortir de la pauvreté et qui sont impliquées dans la plupart des cas: elles peuvent même avoir de la difficulté à comprendre les soins qu'elles recevront de l'organisme vers lequel on les dirige..."¹⁵ Aussi, l'un des éléments essentiels de la formation du policier consiste-t-il à lui faire connaître les ressources, ce qui lui permettrait de donner des explications, de démontrer que son rôle dans les conflits personnels et domestiques se limite à l'application de la loi¹⁶ et de faire connaître davantage aux antagonistes comment les services peuvent les aider au moyen de la médiation et de l'orientation. (Les rapports prolongés entre la police et les organismes doivent avoir lieu avec le travailleur chargé de la liaison et non le simple agent.)

3. Personnes ressources

En dressant, de façon non officielle, leur propre inventaire des ressources communautaires locales, les policiers ont aussi l'avantage d'établir des relations de travail avec certaines personnes appartenant aux organismes d'assistance sociale. Lorsqu'on dirige les personnes vers un organisme, il y a plus de chance qu'elles donnent suite aux conseils qu'on leur a donnés si on leur a dit de s'adresser à une personne en particulier. Cette méthode est recommandée fort souvent^{49,50,51} et peut expliquer pourquoi les programmes qui l'ont employée ont connu un succès un peu plus marqué, dans leurs services d'acheminement des cas que les autres programmes semblables qui ne l'ont pas fait ou n'ont pas pris certaines autres précautions.

4. Fiche de recommandation

Lorsqu'une personne est dirigée vers un organisme, on devrait remplir une formule simple et lui en remettre un exemplaire. Dans certains programmes, les policiers font leur rapport sur les troubles domestiques à l'aide de formules qui sont munies d'un talon ou d'un double qui est remis au citoyen; un numéro d'identification sur les exemplaires remis à l'organisme et au service de police permet d'en suivre les résultats. Dans d'autres programmes, on n'utilise qu'une simple carte d'introduction sur laquelle on écrit le nom et l'adresse de l'organisme ainsi que la mention: "Nous vous recommandons M./M^{me}... qui ont exprimé le désir de connaître les service offerts par votre organisme."⁴⁹

Toutefois, l'important est qu'on a fait quelque chose de positif pour la personne qui a demandé du secours et qu'on ne lui a pas proposé vaguement de voir un organisme pour obtenir de l'aide. Le policier confirme l'introduction de façon concrète en remettant un document, ce qui lui permet de mettre fin à l'entretien de façon correcte.

La fiche de recommandation doit contenir les renseignements puisés dans le répertoire de l'agent, notamment le nom, l'adresse, le numéro de

téléphone et les heures d'ouverture de l'organisme, ainsi que le nom et le numéro de l'agent et lorsque c'est possible, le nom d'une personne ressource à qui peut s'adresser le client. (Les programmes de Charlotte (N.C.), de London (Ontario), de New York et d'Albany (N.Y.), avaient tous d'excellents exemples de fiches de recommandation.)

5. Attention immédiate

On a beaucoup écrit sur l'attention immédiate que doivent accorder les policiers et l'organisme d'assistance sociale à la personne impliquée dans un conflit. Les policiers ont deux avantages principaux sur les travailleurs sociaux, au cours de l'intervention dans les conflits domestiques. D'abord, il agissent avec autorité en vertu du pouvoir légal et symbolique dont ils disposent et, ensuite, ils sont en mesure d'intervenir au début de la crise, comme le préconise la théorie du service social en ce qui concerne les conflits.^{52,53,54}

Toutefois, cette attention immédiate recommandée ici concerne davantage la réponse d'acheminement des cas de l'organisme d'assistance aux cas qui lui sont soumis que la rapidité des policiers à répondre à l'appel. Disons d'abord qu'au moment de l'intervention des policiers, le problème est probablement chronique et non aigu.⁵⁵ Ensuite, on ne sait pas très bien s'il est possible de distinguer entre l'intervention dans un conflit et un traitement à court terme prévu; il y a confusion chez les professionnels lorsqu'ils tentent de faire cette distinction. L'attention immédiate est donc nécessaire, non pas tant pour aider directement au traitement, comme pour établir et maintenir le contact entre le client et les organismes d'assistance sociale.

Étant donné que de nombreux organismes sont déjà surchargés, il serait déraisonnable de compter sur leur aide immédiate. Selon des rapports de recherche^{16,56,57}, il y a souvent des listes d'attente et les clients dont les noms figurent sur ces listes, qui doivent attendre jusqu'à ce qu'un travailleur social ait le temps de s'en occuper, laissent souvent tout tomber. Une étude antérieure⁵⁷ de la "Family Service Association

of America" (F.S.A.A.) a démontré que, sur le nombre de personnes qui a attendu neuf semaines ou plus, la moitié n'est pas revenue.

Plusieurs raisons expliquent la rareté des services de counselling, entre autres les problèmes de financement des organismes bénévoles.¹⁶ En outre, les organismes ne sont pas généralement organisés pour faire face aux cas d'urgence de la police. Il est donc important que les personnes soient dirigées de façon judicieuse et que, dans la formation des policiers, on expose clairement que le réseau des agences est un système de soutien auquel il faut recourir avec prudence, de crainte que les policiers ne se déchargent sur lui de toutes les affaires qui, de leur avis, ne relèvent pas vraiment de leur responsabilité.

6. Rétroaction de l'information

La plupart des programmes d'intervention dans les conflits qui rapportent avoir eu du succès, en ce qui concerne l'orientation vers les organismes d'assistance sociale et la satisfaction des policiers dans leur travail, ont insisté sur la nécessité qu'il y a pour le travailleur social de transmettre à l'agent qui a effectué l'acheminement du cas les résultats de son travail.

Michaels et Treger³⁰ soulignent particulièrement que la rétroaction de l'information doit être immédiate, mentionner si l'on a donné suite à l'orientation et indiquer l'attitude du client et les recommandations du travailleur social, ainsi que la façon dont on a réglé l'affaire. Cependant, la rétroaction de l'information relative à l'opportunité de l'acheminement du cas est probablement essentielle à une coopération continue entre les systèmes. Ce n'est qu'au moyen d'un tel échange que les agents viendront à connaître les limites des organismes et les possibilités de secours qui existent au sein de la communauté. La rétroaction donne aussi généralement aux travailleurs sociaux l'occasion de nouer des relations de travail personnelles.

Conclusion

La formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques permet au policier de faire preuve d'une plus grande compétence dans tous les problèmes humains dont il est appelé à s'occuper sans, pour cela, assumer le rôle du travailleur social dans l'éventualité où le modèle de la procédure serait adopté.

Cette partie de l'étude a mis l'accent sur les méthodes permettant de réaliser une coopération professionnelle entre, d'une part, une institution, soit la police, traditionnellement isolée mais de nos jours appelée à s'occuper d'un vaste éventail de problèmes sociaux et, d'autre part, une profession capable d'apporter une solution à un grand nombre de problèmes sans avoir à recourir aux tribunaux.

La multiplication de ces modes d'intervention de la police exige une gamme de ressources communautaires disponibles ainsi qu'un service pratique d'acheminement des cas et de consultation. Comme la Commission de réforme du droit du Canada le déclarait récemment:³

"...les conflits peuvent être identifiés, traités et réglés sans qu'ils aient à être insérés dans le processus judiciaire officiel, dans la mesure même où les citoyens peuvent avoir accès aux services des réseaux d'assistance officiels ou substituts existant dans les centres communautaires. Les problèmes et les conflits peuvent alors être traités d'une manière qui évite l'étiquetage résultant trop souvent des contacts avec les agences sociales officielles. Ces méthodes servent de plus à neutraliser et à normaliser les problèmes, et cette manière de les résoudre, du reste, permet aux citoyens de mieux s'identifier à la communauté et de développer leur sens des responsabilités.

"Nous croyons que si les citoyens avaient davantage recours au système d'assistance sociale non-officielle, cela aurait l'avantage de diminuer le fardeau de la police au titre des services sociaux

et de réduire du même coup les pouvoirs policiers en matière de sélection des cas devant être traités dans le système judiciaire, tant du point de vue des tribunaux eux-mêmes que de celui du système carcéral."

Obstacles à une collaboration étroite et à l'utilisation des services sociaux.

A plusieurs endroits dans cette étude, nous avons mentionné qu'il semble, en dépit du besoin urgent de coopération entre le policier et le travailleur social, que toute tentative en ce sens soit vouée à l'échec à cause des difficultés qui se présentent lorsqu'on veut rapprocher des organismes différents, à cause aussi des attentes irréalistes et des préjugés professionnels. Comme le dit un travailleur,¹⁶ il est plus probable que les différences entre les systèmes seront atténuées plutôt qu'éliminées. La présente partie traitera de ces attentes, préjugés et stéréotypes ainsi que de leur influence sur le règlement des conflits domestiques.

Attentes trop grandes

Il arrive trop souvent que le travailleur social et l'agent de police se font une idée trop grande de ce que l'autre est capable de faire. Les policiers n'ont pas toujours le pouvoir qu'on leur suppose parfois et les travailleurs sociaux ne peuvent, habituellement, faire tout ce que les policiers attendent d'eux.

Quant aux résultats de l'intervention des services sociaux, la recherche sur les cas traités individuellement indique en général que, malheureusement, (1) on ne définit pas assez clairement les objectifs des traitements, (2) on fait une pauvre coordination des moyens en fonction des objectifs, (3) on emploie des méthodes discutables, (4) les enquêtes sont mal effectuées et (5) l'on obtient des résultats non concluants. Même les rares études effectuées selon les critères fondamentaux de la rigueur scientifique, dont les conclusions sont manifestement plus fiables que celles de la majorité des autres études, indiquent qu'il y a plus souvent

qu'autrement, autant d'amélioration chez les personnes qui ont fait l'objet d'une attention personnelle que chez les groupes de comparaison (contrôles) qui n'en ont pas reçue.

Après avoir examiné soigneusement plus de 70 études dont onze seulement ont été choisies comme répondant aux exigences minimales d'un modèle expérimental (par exemple un groupe de contrôle), Fisher⁵⁷ se demande "si le travail social individualisé est efficace" et il conclut en disant:

"...cette étude sur les données disponibles de la recherche contrôlée donne fortement à entendre qu'à l'heure actuelle, le manque de preuve de l'efficacité du service social professionnel individualisé est plutôt la règle que l'exception. Une conséquence de la recherche technique de cette conclusion est illustrée par le commentaire suivant qui revient souvent dans la documentation relative au service social: "Nous ne disposons pas non plus d'un critère scientifique valable pour faire la preuve de l'inefficacité." Il semblerait toutefois qu'une telle affirmation, prise hors contexte, ne puisse constituer un fondement valable à une théorie."

Un examen semblable de la recherche⁵⁵ a porté en particulier sur les résultats de la thérapie à l'intention des époux. On a fait l'examen de 26 études de résultats entreprises de 1950 à 1972. Le taux général d'amélioration pour l'ensemble disparate de patients, de thérapeutes et de modalités de traitements était de 66 p. 100, ce qui représente au moins, sans exagération, des résultats thérapeutiques assez positifs.

Un autre examen des études effectuées en 1975⁵⁶ incluait les constatations faites dans 1,919 affaires de difficultés conjugales dont s'est occupée la F.S.A.A.; on y trouvait d'autres commentaires sur un grand nombre d'études mentionnées dans les autres articles.^{57,58} Parlant des affaires de la F.S.A.A. et des autres conclusions, l'auteur déclare:

"Bref, des gains importants particulièrement positifs, du point de vue statistique, ont été rapportés dans les 32 études vérifiées qu'on a examinées et consignées, sauf une...

"Sur la moitié au moins des critères éprouvés, 23 de ces 32 études ont affiché des gains de beaucoup supérieurs aux niveau du groupe de contrôle.

"...La seule étude dont les conclusions ont été entièrement négatives... avait rencontré des difficultés majeures dans la fiabilité et la validité des instruments employés. Ces chiffres contrastent fortement avec la probabilité que, selon le hasard, une seule étude ou épreuve sur 20 montrera des différences excédant le niveau de signification de .05.

"Huit autres études faites sans groupes de contrôle et des renseignements puisés dans des dossiers de la F.S.A.A., ont apporté d'autres preuves de l'efficacité du counselling matrimonial; ils ont démontré qu'il y avait eu amélioration constante et statistiquement importante dans la moyenne des changements obtenus grâce aux traitements intensifiés. L'ensemble de ces études confirme fortement que le counselling matrimonial apporte effectivement des changements positifs."

La documentation n'a pas tardé à faire état de l'interprétation positive de ces conclusions. Dans un autre article sur l'efficacité des services familiaux, Schuerman⁵⁹ a étudié encore une fois les constatations et a conclu:

"Il en résulte que nous sommes très peu renseignés sur la question de savoir si les services sont efficaces. Nous ne pouvons affirmer ni qu'ils le sont, ni qu'ils ne le sont pas. Cependant, nous ne devons pas être déçus, car ce n'est pas la bonne question à poser. De toute évidence, on ne peut répondre aux questions du genre: "Le service social individualisé est-il efficace?" Les questions

appropriées sont les suivantes: "Quels genres de services de counselling, quelle catégories de clients, quels types de difficultés, quelles circonstances donneront quels résultats?" Des études comme la présente ne répondront pas à ces questions, même si elles nous aident beaucoup à comprendre les clients et les services."

Straus⁶⁰ parle de la technique qui encourage les antagonistes à donner libre cours à leur agressivité, sur la foi que le fait de "rendre coup pour coup" et de se "décharger le coeur" est un "mécanisme de sécurité" qui peut prévenir des affrontements plus graves et de nature violente; il déclare à ce sujet:

"Après avoir examiné la recherche antérieure et les résultats de l'étude rapportée dans le présent document, on peut conclure que, pour une grande part, la documentation récente sur les thérapies et sur les recommandations à cet égard, ainsi que les activités de groupe en particulier, est presque diamétralement opposé à ce qui, selon la preuve scientifique, contribue à diminuer l'agression physique et à susciter des relations interpersonnelles satisfaisantes. De nombreux facteurs pourraient expliquer cet écart surprenant entre les conclusions de la sociologie et les méthode cliniques censément fondées sur celle-ci. On en étudie neuf dans ce document. Ils vont des grandes tendances historiques de la société jusqu'aux simples erreurs de jugement."

La littérature fait état de nombreuses constatations non concluantes et, en dépit des demandes pressantes^{57,59,61} pour de la recherche sur la contribution même apportée par le service social, nous sommes toujours dans l'impossibilité de dire avec grande certitude quelle est la thérapie ou le traitement qui pourrait apporter la plus grande amélioration, chez quels genres de clients ou pour quelles difficultés (sauf quelques renseignements d'ordre général sur la longueur du traitement -- voir plus bas).

Préjugés sociaux

Un facteur socio-culturel qui influe considérablement sur toute la question du règlement des conflits familiaux est celui qui concerne l'origine des classes sociales ainsi que le comportement des participants et les collectivités en cause. Il existe entre les classes de la société des différences dans les perceptions, les attitudes et le comportement, et les auteurs ont montré comment elles se traduisent par les diverses valeurs accordées aux rôles dans la famille, aux méthodes d'éducation des enfants, aux relations conjugales, aux modes de communication, à la réaction aux tensions et au recours à l'aide provenant tant de l'intérieur que de l'extérieur des groupes d'origine et des groupes familiaux.

Dans de nombreux cas, la documentation sur la violence domestique et le règlement des conflits souligne le fait que les professionnels du service social appartiennent, en grande partie, à la classe moyenne, que les organismes d'assistance sociale sont orientés en fonction de cette classe et que les clients qui sont le plus susceptibles d'attirer l'attention de la police appartiennent en majorité à la classe ouvrière ou inférieure.^{3,47,62,63}

"Les organismes d'assistance sociale peuvent être des recours possibles pour les familles, mais bien que la plupart des cas rapportés de violence domestique se produisent dans les classes inférieures (Parnas, 1969), les organismes d'assistance sociale ont tendance à afficher certaines valeurs de la classe moyenne comme: escompter que le membre ou les membres de la famille reconnaîtront l'existence d'un problème, croire qu'on peut le régler sans recourir aux tribunaux, qu'une aide sera accordée si on la demande, que la personne impliquée sera en mesure de se conduire convenablement jusqu'à ce qu'on trouve la solution recherchée et que sa confiance dans le succès final sera suffisante pour lui permettre de persévérer, en dépit des nombreuses frustrations et humiliations qu'il aura à subir du fait qu'il est un "client". Il est paradoxal d'attendre

une telle attitude des membres les plus déshérités et les plus perturbés de la société. Si ces allégations paraissent exagérées, comment peut-on expliquer alors qu'un si grand nombre d'organismes d'assistance sociale ferment leurs porte à 17 h, qu'ils sont situés loin de leur clientèle et ont toujours attendu (dans le passé, du moins) que le citoyen vienne à eux?"³⁸

La Commission de réforme du droit du Canada³ a attiré l'attention sur les études de la clientèle des organismes d'assistance sociale, selon lesquelles les clients provenant de la classe moyenne "qui peuvent s'exprimer facilement et qui ont une échelle de valeurs leur permettant d'utiliser avec profit les services psychothérapeutiques" en bénéficieront probablement plus longtemps que les gens de la classe ouvrière ou inférieure. La classe moyenne est plus susceptible de faire appel aux ressources fondamentales que représentent les organismes sans recourir à la police. La violence latente chez les époux est "sûrement reliée au fait que les classes moyenne et supérieure ont tendance à soulager leurs impulsions agressives grâce à des solutions tampons comme les ententes sur la séparation, les procédures d'éviction et de divorce ainsi que les luttes pour la garde des enfants."¹⁵

Sensibles aux écarts apparents, sur le plan culturel, entre les besoins et les attentes de la classe ouvrière et les services axés sur la classe moyenne, certains auteurs ont cru déceler un besoin de services particuliers pour attirer et conserver les clients de la classe ouvrière. Trois aspects de ce problème sont étudiés, soit a) le besoin de services d'extension; b) l'appartenance du travailleur à la classe ouvrière et c) les traitements à court terme et d'une durée bien définie. Nous traiterons brièvement, à tour de rôle, de chacune de ces suggestions.

Écrivant au sujet de la collaboration entre la police et les services psychiatriques des hôpitaux, Laroche et autres³⁹ recommandent que le travailleur recourre aux services d'extension ou à "une attitude énergique" pour fournir le service au client, disant qu'il s'agit de la méthode appropriée pour apporter des soins psychiatriques aux groupes

sociaux économiquement faibles. Laroche cite des études qui démontrent l'efficacité de cette méthode dans le cas des familles économiquement faibles ou qui sont aux prises avec de nombreuses difficultés. Bard et Zacker³⁸ font aussi des commentaires sur le recours au "service d'extension" pour fournir de façon efficace les services sociaux à "ceux qui, dans la société, à cause de leur ignorance ou par manque d'occasions favorables, ne profitent pas des services fournis par le système d'aide sociale". Les auteurs soulignent cependant qu'il existe des dilemmes qui empêchent l'adoption de cette méthode, disant:

"Dans une société démocratique, le fait de fournir des services en s'éloignant des méthodes traditionnelles peut soulever de graves questions morales et juridiques qu'on ne peut résoudre facilement. Par exemple, le travailleur a-t-il le "droit" d'intervenir s'il croit que les difficultés qu'éprouve la famille peuvent aboutir à la violence. Dans l'affirmative, jusqu'où peut-il aller? Et la famille n'a-t-elle pas le droit d'exiger qu'on la laisse elle-même régler ses problèmes à sa façon?"

On a parlé ailleurs, dans le présent rapport, de questions semblables sur la déjudiciarisation. Ce qu'il ne faut pas perdre de vue, dans ce débat, c'est que la personne qui est censée avoir besoin d'aide doit pouvoir accepter librement le service social. Il faut donc considérer le service d'extension à l'intention de la classe ouvrière non pas tant comme un service à imposer à des clients hésitants, mais plutôt comme une publicité efficace de certains services et un moyen d'éduquer le public qui n'est peut-être pas au courant des services disponibles ou qui a des préjugés à leur endroit.

Une autre innovation dans la distribution des services a été l'emploi de l'assistant non professionnel dans le service social, recruté dans le même milieu socio-économique que les clients éventuels.⁶⁵ Cet assistant non professionnel, appelé diversement "assistant local dans les cas individuels", "non professionnel appartenant au milieu", "adjoint appartenant au milieu", etc., assure la liaison entre les organismes professionnels

et la population de la classe ouvrière. Ce travailleur remplit ce que Brager³³ appelle une "fonction de médiation entre les classes sociales". Cette technique a connu certains succès, mais au moins trois conséquences en annulent les effets bénéfiques. Premièrement, la classe ouvrière peut recevoir des services qui sont "moins professionnels ou de moindre qualité" que ceux qui sont offerts par les travailleurs professionnels; deuxièmement, même si les travailleurs sont compétents, les tentatives pour les intégrer au système de distribution rencontrent habituellement une "forte résistance"; troisièmement,

"... même lorsque les travailleurs non professionnels font preuve d'efficacité dans leur fonction de liaison et qu'ils sont intégrés au système de distribution, ce dernier annulera leurs efforts et ils deviendront de moins en moins efficaces à cause des pressions exercées sur eux pour que leur style fantaisiste se conforme davantage à la norme bureaucratique."¹⁹

Finalement, l'intérêt porté aux différences socio-culturelles attire notre attention sur un récent débat dont il a été question dans la documentation relative au service social, débat encore plus pertinent et concernant les avantages des traitements (counselling) à court terme et de durée limitée, par rapport aux traitements à long terme et de durée indéterminée.

Dans le livre "Crisis Intervention"-- Theory and Methodology, on prétend que:

"La rapidité de l'intervention dans les conflits est considérée comme un avantage certain par les personnes appartenant au groupe socio-culturel inférieur; elles pensent à l'immédiat et désirent qu'on soulage leurs maux aussitôt que possible."⁶²

Traitant de "l'intervention dans les conflits" comme d'un mode de traitement particulier, à distinguer de la psychothérapie sommaire, quoiqu'elle lui ressemble un peu, les auteurs prétendent qu'elle est

une méthode "logique" pour les classes sociales inférieures. Ils citent un certain nombre d'études qui ont reconnu les principaux traits des personnes les plus susceptibles de suivre avec succès des thérapies à long terme. Ces traits reflètent un grand nombre des caractéristiques fondamentales qu'on a rapportées comme étant propres à la culture de la classe moyenne.

Bien que la documentation⁵⁵ ne fasse pas toujours une distinction bien nette entre l'intervention dans les conflits et l'intervention à court terme ou sommaire, on convient généralement que les caractéristiques fondamentales des deux méthodes, soit le règlement immédiat des problèmes, les engagements à court terme de l'organisme et les traitements d'une durée limitée et prévisible, conviennent bien aux besoins des groupes socio-économiques inférieurs.

Baron et Feeney⁶⁸ rapportent les résultats de plusieurs études qui démontrent que a) les traitements à court terme et planifiés donnent des résultats au moins aussi bons et peut-être meilleurs que ceux qui sont obtenus par des traitements à plus long terme et sans durée fixe et b) les effets obtenus par les traitements à court terme durent aussi longtemps que ceux que procurent les services à long terme. Les auteurs, d'après leur propre étude sur la déjudiciarisation touchant les adolescents au moyen du counselling familial, concluent que le service social individualisé et à court terme est l'une des méthodes les plus efficaces de traiter les problèmes entraînés par les conflits familiaux.

Dans une critique⁶⁹, on a aussi conclu que certains traitements à court terme peuvent être utilisés de façon efficace dans des cas où l'on pense habituellement que des traitements à long terme sont nécessaires. De fait, on a fait valoir qu'"il est possible effectivement de prévoir une limite à des traitements qui peuvent s'éterniser et que cette limite peut souvent être fixée au préalable par un emploi du temps rationnel".

Généralement, huit entrevues ou moins dans une période n'excédant pas trois mois⁷⁰ constituent un traitement à court terme. Bien que les

preuves ne soient pas toujours concluantes, les traitements à court terme et de durée fixe, permettent, d'après la documentation, de diminuer le nombre des abandons sans que les résultats soient inférieurs à ceux qui sont obtenus par des traitements à long terme et sans durée précise.

Stéréotypes professionnels

Des études comparatives ont été faites sur la personnalité professionnelle, le style de comportement, les principes et les attitudes du policier et du travailleur social; elles englobent les deux milieux de travail et dessinent des profils fort distincts et parfois polarisés des deux fonctions.^{30,36,71,72,73}

C'est dans la mesure où elles sont plus ou moins profondes que ces différences influenceront sur la coopération dans les relations professionnelles. Soulignons que, de façon répétée, les études confirment ces différences et donnent du policier une image montrant qu'il s'en tient étroitement aux règles et règlements, qu'il est conservateur, agressif, enclin à punir et autoritaire, comparativement au travailleur social qui est vu par le policier comme indécis, indulgent, sympathique, sans rancune, etc.

Une étude locale³⁵ faite récemment a encore confirmé ces différences et prétend qu'il existe une autre différence entre les professions en fonction du sexe et du rôle. En d'autres mots, on a trouvé que les policiers se perçoivent comme possédant des caractéristiques masculines, par exemple en s'exprimant de façon "péremptoire" et en faisant preuve de "compétence"; quant aux travailleurs sociaux, ils leur accordent des qualités féminines en ce qu'ils sont "secourables" et "chaleureux". Quant au stéréotype en fonction du sexe et du rôle, on dit:

"Cette caractéristique constitue, autant que les principes professionnels, une "barrière" entre les policiers et les organismes d'assistance sociale. Les policiers étant pour la plupart des hommes et des travailleurs sociaux, des femmes, on ne

doit pas ignorer cette question. Elle influe sur le fonctionnement de la collectivité ainsi que sur les réunions, et nuit souvent à l'information, à l'échange des idées et à la clarification des attitudes."

Et en ce qui concerne la situation en Grande-Bretagne:

"Ce qu'il y a de triste au sujet des relations tendues entre la police et les services sociaux, c'est que ces derniers sont apparus au moment où la police, en tant que service, n'a jamais été aussi consciente de son propre rôle sur le plan social."⁷²

Il est amplement prouvé que la police accepte de reconnaître l'importance de la coopération mutuelle.⁷² Entre autres, la police et les organismes d'assistance sociale ont le même problème, soit le manque de ressources et de main-d'oeuvre. Toutefois, la coopération fait face à de graves obstacles. Schaffer³¹ l'a remarqué dans son évaluation du programme de Niles-Wheaton (Illinois) lorsqu'elle a dit:

"À l'heure actuelle, la coopération est limitée, les policiers sont résignés plutôt qu'enthousiastes et les travailleurs sociaux sont toujours remplis d'un zèle réformateur. De toute évidence, les policiers espèrent former un type de travailleur social avec qui, leur semble-t-il sera possible de travailler, et les travailleurs sociaux espèrent modifier les attitudes et les méthodes des policiers. Les deux parties seront sans doute déçues; si l'on doit en arriver à une véritable coopération, elles devront accepter de modifier leur attitude et réaliser qu'elles ont chacune un rôle essentiel à jouer, quoique différent."

On a avancé qu'une formation conjointe des policiers et des travailleurs sociaux, dans une même institution, pourrait les amener à mieux apprécier le rôle de chacun. Il est certain que les programmes spéciaux de formation, comme la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques¹⁸ et de soins de la santé mentale⁹, confirment l'existence de meilleures

relations de travail après avoir été offerts en même temps aux deux groupes.

Conclusion

Après avoir étudié la documentation nécessaire à cet article, on en déduit qu'un programme d'intervention dans les conflits domestiques exige un engagement total et une modification du système, tant de la part des services de police que des autres ressources communautaires; c'est là une condition nécessaire si l'on veut qu'un programme réduise les risques des policiers, prévienne les appels répétés aux policiers pour qu'ils interviennent dans les troubles domestiques et mettent en rapport avec les services sociaux ceux qui en ont besoin.

On peut broser comme suit le tableau qui ressort des livres, articles, rapports et manuels consultés pour cette étude. Le rôle de la police dans les questions concernant les conflits domestiques est légitime, si ce n'était que pour la seule raison de la violence éventuelle et de la disponibilité ainsi que de l'autorité des policiers. Toutefois, les demandes d'intervention des policiers ne justifient pas toujours leur présence, et des considérations d'ordre pratique exigent que les appels soient triés. On doit mettre en oeuvre une méthode de tri régulière et minutieuse qui sera parfaitement comprise à tous les niveaux hiérarchiques de la police. Lorsqu'on envoie des policiers en réponse à de tels appels, il est nécessaire, pour leur sécurité, de leur donner une description complète de la situation. Lorsqu'on juge que la présence du policier n'est pas nécessaire, on doit répondre au citoyen qui demande de l'aide en lui donnant, par téléphone, des conseils ou des recommandations. L'appel dont on ne s'occupe pas est peut-être un symptôme avant-coureur d'une crise domestique plus grave.

L'intervention de la police dans les conflits domestiques ne soustrait pas les services sociaux à leurs responsabilités. Cependant, la mesure dans laquelle des systèmes aussi différents ont réussi à coopérer varie considérablement en fonction de l'importance de la collectivité, de sa

complexité et de la possibilité pour ces systèmes de s'intégrer. Dans de nombreux cas, on trouve à la source des problèmes de coopération certaines inquiétudes profondes concernant les préjugés et les stéréotypes des policiers et des travailleurs sociaux, de même que des services sociaux et des services de police surchargés et dont les budgets sont trop faibles.

Malgré ces problèmes, la croissance rapide des cours de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques et la mise à l'essai de techniques policières innovatrices et de modèles d'intégration des services témoignent de la volonté de surmonter les obstacles.

Références

1. Seattle Police Department. Social Agency Referral; Project Evaluation, 1975.
2. Thomson, D. and Treger, H. "Police Social Work Cooperation and the Overburden of the Juvenile Court." Police Law Quarterly, Vol. 3 #2, 1973.
3. Commission de réforme du droit du Canada, La Déjudiciarisation. Information Canada.
4. Klapmuts, N. "Diversion from the Justice System." Crime and Delinquency Literature, Vol. 6 #1, 1974.
5. Schwartz, D.A., Weiss, A. T. and Miner, J.M. "Community Psychiatry and Emergency Service," American Journal of Psychiatry, Vol. 129 #6, 1972.
6. Teese, C.F. and Van Wormer, J. "Mental Health Training and Consultation with Suburban Police." Community Mental Health Journal, Vol. 11 #2, 1975.
7. Tippet, J., Owens, R. and Frome, F. "Indirect Services and Referral System for Community Mental Health Centres: Implementation and Methods of Measurement." Community Mental Health Journal, Vol. 10 #4, 1974.
8. Mamm, P.A. "Establishing a Mental Health Consultation Program with a Police Department." Community Mental Health Journal, Vol. 7 #2, 1971.
9. Rolde, E.J., Fersch, E., et al. "A Law Enforcement Training Program in a Mental Health Centre Catchment Area." American Journal of Psychiatry, Vol. 130 #9, 1973.
10. Eisenberg, T. Collaboration Between Law Enforcement Executives and Social Scientists. Report of Proceedings of Conference in Berkely, California. The Police Foundation, 1975.
11. Bloch, P.B. and Specht, D. Neighbourhood Team Policing. U.S. Department of Justice, L.E.A.A., 1973.
12. Sherman, L.W., Milton, C. H. and Kelly, T.V. Team Policing: Seven Case Studies. Police Foundation, 1973.
13. Wilson, J.Q. "Dilemmas of Police Administration." in Rose, P.I.(ed) The Study of Society -- An Integrated Anthology. New York: Random House, 1969.
14. Hotston, R.C. "An Examination of the Peace Officer' and Law Officer' Concepts of the Urban Police Role." Canadian Police Chief, July, 1976.

15. Field, M.H. and Field, H.F. "Marital Violence and the Criminal Process: Neither Justice nor Peace." Social Service Review, Vol. 47 #2, 1973.
16. Coffey, A.R. Police Intervention into Family Crisis, Dec., 1974.
17. Treger, H. et al. The Police-Social Work Team: A new Model for Inter-professional Co-opération. Springfield, Illinois: Charles C. Thomas, 1975.
18. Schonborn, K. "Police and Social Workers as Members of New Crisis-Management Teams." Journal of Sociology and Social Welfare, Vol. III #6, 1976.
19. Gilbert, N. "Assessing Service Delivery Methods." Welfare in Review, 1972.
20. Reid, W. "Interagency Co-ordination in Delinquency Prevention and Control." Social Service Review, Vol. 38 #4, 1964.
21. Tomlinson, T. Inter-Agency Collaboration: Issues and Problems in Borland, M., (ed) Violence in the Family. New Jersey: Humanities Press, 1976.
22. Robertson, D. J. "Police and the Child Care Professional: A Case of Desertion." The Thin Blue Line, Vol. VI #3, 1974.
23. Euler, J. et al. "The Police Social Worker -- A Community Broker." The Police Chief, June, 1974.
24. Amren, B. and Hogarth, F. The Surrey Police-Counsellor Project. B.C. Unified Family Court Pilot Project Evaluation Study, Research Report No. 1, July, 1976.
25. Reitz, W.E. "Evaluation of Police Family Crisis Training and Consultation." Canadian Police Chief, Vol. 63 #3, July, 1974.
26. Robertson, E. and Thompson, J. The Family Consultant Service with the London Police Force. Paper presented at the Symposium on Family Violence, March 9-11, 1977.
27. Chisholm, D.C. "Mobile Family Services Unit." The Police Chief, Dec., 1974.
28. Henderson, H.E. "Helping Families in Crisis: Police and Social Work intervention." Social Work, 1976.
29. Basham, G. and Crich, J. The Police and Community Services Project: Progress Report #1. Justice Development Fund, B.C., Dec., 1975.
30. Michaels, R.A. and Treger, H. "Social Work in Police Departments." Social Work, 1973.

31. Schaffer, E.B. A New Approach to Delinquency Prevention --- the Illinois Police/Social Service Project. 1976.
32. O'Donnell, E.J. and Sullivan, M. M. "Service Delivery and Social Action Through the Neighbourhood Center: A Review of Research." Welfare in Review, 1969.
33. Katz, M. "Family Crisis Training: Upgrading the Police While Building a Bridge to the Minority Community." Journal of Police Science and Administration, Vol. 1 #1, 1973.
34. Elliott, J.F. The "New" Police. Springfield, Illinois: Charles C. Thomas, 1973.
35. Parkinson, G. Figuring it out --- A Report on the Police and Community Services Project. Province of British Columbia, Justice Development Fund.
36. Finney, R.D. "A Police View of Social Workers." Police, Feb., 1972.
37. Schonborn, D. To Keep the Peace: Crisis Management in Law Enforcement. A Report of the Proceedings of a Symposium. Milec, L.E.A.A., U.S. Department of Justice, June, 1976.
38. Bard, M. and Zacker, J. "The Prevention of Family Violence: Dilemmas of Community Intervention." Journal of Marriage and the Family, 1971.
40. Ivey, A E. and Hinkle, J.E. "A Study in Role Theory: Liaison Between Social Agencies." Community Mental Health Journal, Vol. 6 #1, 1970.
41. Hipple, J.L. and Hipple, L. "Training Law Enforcement Officers." Social Work, Vol. 21 #4, 1976.
42. Martin, Del. Battered Wives. San Francisco: Glide Publications, 1976.
43. Straus, M.A. "A Sociological Perspective on the Prevention and Treatment of Wife Beating" in Maria Roy, (ed.). Battered Women. Van Nostrand-Reinhold, 1977.
44. Straus, M.A., Gelles, R. J., and Steinmetz, S. K. "Violence in the Family: An Assessment of Knowledge and Research Needs." Paper presented at the American Association for the Advancement of Science, Boston, Mass., Feb., 1976.
45. Pizzey, E. Scream Quietly or the Neighbours Will Hear. England: Penguin Books, 1974.
46. Borland, M. Violence in the Family. New Jersey: Humanities Press 1976.
47. Parnas, R. I. "The Response of some Relevant Community Resources to Intra-Family Violence." 44 Indiana Law Journal #159 (1969).

48. Parnas, R.I. "The Police Response to the Domestic Disturbance." Wisconsin Law Review, 1967.
49. Bard, M. (Project Director) et al. The Function of the Police in Crisis Intervention and Conflict Management: A Training Guide. U.S. Department of Justice, L.E.A.A., 1975.
50. Reitz, W.E. "Evaluation of Police Family Crisis Training and Consultation." University of Western Ontario, Department of Psychology Research Bulletin #289, April, 1974.
51. Family and Children's Service, Charlotte, South Carolina. Family Crisis Intervention Institute 1973.
52. Bard, M. and Ellison, K. "Crisis Intervention and Investigation of Forcible Rape." The Police Chief, May, 1974.
53. Parad, H. J., ed. Crisis Intervention: Selected Readings. New York: Family Service Association of America, 1965.
54. Rapoport, Lydia. "Crisis Intervention as a Mode of Brief Treatment" in Roberts, R.W. and Nee, R.H. Theories of Social Casework, University of Chicago Press, 1970.
55. Lukton, R.C. "Crisis Theory: Review and Critique." Social Service Review, Vol. 48 #3, 1974.
56. Beck, D. Fahs. "Research Findings on the Outcomes of Marital Counselling." Social Casework, Vol. 56 #3, 1975.
57. Fischer, J. "Is Casework Effective? A Review." Social Work, 1973.
58. Gurman, A.S. "The Effects and Effectiveness of Marital Therapy: A Review of Outcome Research." Family Process, Vol. 12 #2, 1973.
59. Schuerman, J.R. "Do Family Services Help? An Essay Review." Social Service Review, Vol. 49 #3, 1975.
60. Straus, M.A. "Leveling, Civility and Violence in the Family." Journal of Marriage and the Family, Vol. 36, 1974.
61. Grey, A.L. "Reports of Casework Failure." Social Casework, Vol. 53, 1972.
62. Aguilera, D.C. and Messick, J.M. Crisis Intervention: Theory and Methodology. St. Louis: C.V. Mosby, 1974.
63. Byles, J.A. Family Violence: Some Facts and Gaps: A Statistical Overview, 1976. (Unpublished)
64. Helder, J. Hans. An Analysis of the Structure and Philosophy of Zone Policing. April, 1975. (Unpublished paper)

65. Reiff, R. and Riessman, F. The Indigenous Nonprofessional, Report #3. New York, National Institute of Labour Education, 1964.
66. Brager, G. "The Indigenous Worker: A new Approach to the Social Work Technician." Social Work, 1965.
67. Kramer, P. "The Indigenous Worker: Hometown, Striver or Activist." Social Work, 1972.
68. Baron, R. and Feeney, F. Juvenile Diversion Through Family Counselling and Exemplary Project. U.S. Department of Justice, L.E.A.A., 1976.
69. Goldmeier, J. "Short-term Models in Long-term Treatment." Social Work, Vol. 21 #5, 1976.
70. Reid, Q.J. and Shyne, A.W. Brief and Extended Casework. New York: Columbia University Press, 1969.
71. Trojanowicz, R.C. "The Policeman's Occupational Personality." Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science, Vol. 62, #4.
72. Judge, T. "The Social Worker's Duty as a Citizen." Social Work Today, Vol. 7 #8, 1976.
73. Gans, H. "A Survey of Working and Lower Class Studies." Mental Health of the Poor. Frank Riessman, Jerome Cohen and Arthur Pearl, eds. New York Free Press, 1964.

Monographie 4 - Réponse de la police et orientation
vers des organismes d'assistance
sociale

Bruce R. Levens

Introduction

Cet article présente des conclusions de deux étapes de suivi de l'enquête tenue sur la conduite du Service de police de Vancouver dans le règlement des conflits domestiques, après l'institution d'un programme de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. La présente étude contenait une analyse descriptive du nombre de catégories de requêtes demandant à la police d'intervenir dans les désordres domestiques, ainsi que de la réaction du Service de police de Vancouver à la formation en techniques d'intervention préventive;¹ cette analyse portait aussi sur les résultats d'une étude comparative du comportement des recrues ayant subi une formation et de celui des agents en service depuis fort longtemps. Elle contenait également une évaluation subjective de l'influence exercée par la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques, une étude de l'opinion des agents, quant à leur propre manière de régler les querelles, ainsi que du rôle des organismes de service social et de l'acceptation, par les policiers, de leur rôle dans les interventions dans les conflits domestiques, comme faisant partie des fonctions policières légitimes.²

Dans cette série d'articles, la littérature sur le rôle de la police dans les conflits domestiques a été étudiée et, à la suite d'une analyse profonde des programmes et des techniques de formation chez les autres services de police, un certain nombre de recommandations ont été proposées en vue d'un règlement efficace des conflits. Ces recommandations visent des changements de systèmes, tant dans le service de la police que dans le réseau des organismes d'assistance sociale. L'étude suggère que les services de police adoptent une politique bien définie en ce qui concerne les demandes d'intervention, politique qui serait comprise et suivie par tous les aspects de leur rôle. De plus, ce rapport insiste fortement sur le fait qu'un règlement efficace des conflits dépend de la collaboration entre la police et le système du service social.

Voici plus bas, en résumé, ce que pourrait être le rôle idéal de la

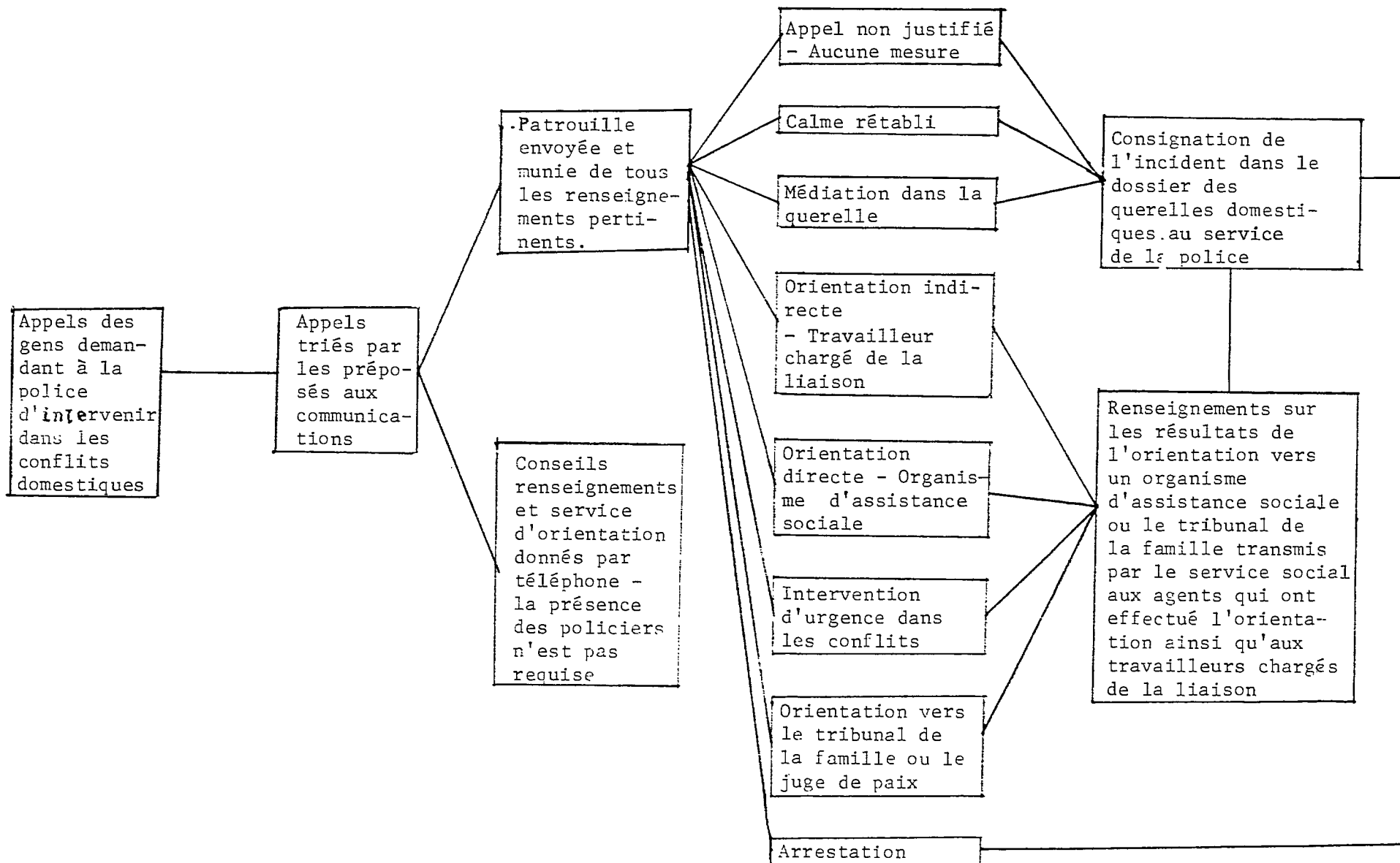
police et des organismes d'assistance sociale dans les conflits domestiques, d'après les conclusions de cette étude.

Les préposés aux communications effectuent le tri des demandes d'intervention de la police afin d'en vérifier le bien-fondé. Sur la foi de leur jugement, on envoie une patrouille ou l'on donne des conseils par téléphone et l'on peut même diriger les gens vers un organisme d'assistance sociale. De cette façon, on peut apporter un certain secours dans les cas où l'on juge que la présence des policiers n'est pas nécessaire. Le répartiteur d'appels renseigne à fond les policiers qui sont dépêchés, grâce aux renseignements pertinents obtenus de façon systématique de la personne qui a appelé. En arrivant sur les lieux, les agents évaluent la situation et décident des meilleures mesures à prendre. Parmi celles-ci, ils pourront choisir de ramener le calme, sans plus, d'agir comme médiateur dans la querelle, de faire appel au réseau des services sociaux par recommandation directe ou indirecte, de demander le service de counselling d'urgence, d'adresser les parties en cause au tribunal de la famille ou d'effectuer des arrestations dans les cas de voies de fait graves. Dans l'ensemble d'un système idéal, la police serait informée du résultat du travail d'orientation vers l'organisme d'assistance sociale ou le tribunal de la famille et l'on garderait un dossier à la police afin de savoir, plus tard éventuellement, si les policiers sont déjà intervenus dans le cas de certains antagonistes. Le schéma 1 illustre ce processus.

SCHEMA 1

RÉPONSES AUX DEMANDES D'INTERVENTION

DE LA POLICE DANS LES CONFLITS DOMESTIQUES



La présente étude

En fait, la réunion des données dont il est question dans cet article avait pour but de répondre aux trois principales questions suivantes:

1. Quel a été l'effet de la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques sur le tri des demandes de service et les renseignements fournis aux agents qui ont été dépêchés?
En d'autres termes, a-t-on bien compris les implications de l'intervention dans les conflits au niveau de la demande de service, en ce qui concerne
 - (a) la nécessité pour les policiers d'intervenir, soit de savoir s'ils devaient être dépêchés et, dans la négative, ce qu'il fallait faire;
 - (b) la logique des mesures prises;
 - (c) la réunion des renseignements pertinents incluant des renseignements sur les personnes en cause, l'endroit, le degré de violence, la présence d'armes, etc.; et
 - (d) la transmission de renseignements sur la sécurité aux agents dépêchés.
2. A quel genre d'appels la police a-t-elle répondu et comment les agents concernés s'en sont-ils occupé? Quelles différences peut-on déceler, dans l'emploi des techniques de règlement de conflits, entre les agents qui ont subi une formation et ceux qui n'en ont pas eu? Les policiers ont-ils eu recours à l'éventail complet des mesures mentionnées dans les cours de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques?
3. Quelle a été l'influence de la formation en techniques d'intervention dans les conflits sur le rôle des organismes d'assistance sociale, dans la rétroaction de l'information sur les résultats, ainsi que sur l'opinion des gens quant à la manière dont la police règle leurs conflits?

La première partie du présent article traite de la première question ci-dessus; la seconde donne les résultats d'une enquête destinée à répondre à la deuxième et à la troisième question.

Le tri des appels et l'envoi de policiers pour régler les conflits domestiques

Introduction

On a analysé un certain nombre de demandes faites par téléphone durant une période de quatre semaines, soit de la mi-juillet à la mi-août 1976, afin d'évaluer l'influence d'un programme d'intervention dans les conflits domestiques sur la manière dont le Service de police de Vancouver s'occupait des demandes.

La date de cette analyse est importante à deux égards. En premier lieu, elle se situait environ neuf mois après l'entrée en fonction, dans le service de patrouille, des premières recrues à avoir reçu la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. En second lieu, suffisamment de temps s'était écoulé pour permettre au service de revenir à l'état normal après l'instauration du système des appels d'urgence 911, en mai.

L'échantillonnage des appels reçus au Service de police de Vancouver ne se prête pas facilement aux exigences de la sélection au hasard qui demande de la discrétion de la part du chercheur et doit s'effectuer en dérangeant le Service le moins possible. Cela s'est révélé très difficile, en dépit de la coopération entière et efficace du Service de police de Vancouver, à cause de la politique sur la consignation des appels ainsi que des difficultés résultant de l'installation d'un système de distribution des appels entièrement automatique.

En conséquence, étant donné que le but premier de cette phase de la recherche était de savoir si la réponse aux appels demandant de l'aide s'était modifiée sur le plan de la qualité, on a fait l'échantillonnage

des appels durant les périodes où les querelles domestiques sont les plus nombreuses, plutôt que de les prendre au hasard, sur une plus grande échelle. On n'a choisi que les appels qui répondaient à la définition générale donnée par l'étude et, dans ce contexte, seuls furent sélectionnés les appels où l'on demandait explicitement la présence de policiers. Nous n'avons pas tenté d'évaluer exactement ce besoin, mais nous avons choisi tous les appels qui, selon nous, représentait des incidents exigeant au moins un tri soigneux par le Service de police, c'est-à-dire que les plaintes sans importance concernant des voisins bruyants ou les appels non fondés au sujet de disputes qui parvenaient aux oreilles des voisins ont été jugés comme inutiles aux fins de cette analyse.

Des études antérieures du centre des communications et d'autres programmes d'intervention de la police dans les conflits^{1,3,4}, ont permis de constater que la principale lacune dont souffraient les services de police était due à l'absence d'une politique uniforme dans le tri des appels pour des querelles domestiques. A la suite de demandes apparemment semblables pour l'intervention de la police, on agissait de façons fort diverses, dépendant de la personne qui répondait à l'appel, de la façon dont on faisait la description de l'événement et de l'opinion qu'on avait sur la pertinence du rôle du policier. Les réactions variaient, allant d'une attitude non coopérative où l'on disait que cette affaire ne relevait pas de la police, jusqu'à l'opposé où l'on accordait toute priorité pour dépêcher des policiers.

Disons aussi qu'une politique uniforme est nécessaire vu les fortes possibilités que ce soit toujours les mêmes antagonistes qui fassent appel à la police et les conclusions des recherches selon lesquelles il semble fortement que ces appels soient des signes avant-coureurs de conflits plus graves.

Finalement, au cours de la formation en techniques d'intervention, comme on insiste tant, afin de régler les conflits de façon plus

efficace et d'améliorer la sécurité du policier, sur tous les renseignements par le répartiteur d'appels, le message transmis prend une importance extrême. Nous avons établi, ailleurs, cinq éléments clés d'information qui sont absolument nécessaires pour renseigner le policier qui doit s'occuper du conflit. Les voici:

- Qui fait l'appel et combien de personnes sont présentes?
- D'où provient l'appel, le délinquant est-il sur les lieux?
- Y a-t-il menace de voies de fait ou y en a-t-il effectivement?
Quelle est la violence de la querelle?
- Est-il question d'une arme, est-elle disponible, en a-t-on parlé ou soupçonne-t-on qu'il y en a une?
- Quel est l'état d'esprit des antagonistes ou de la personne qui a appelé: sont-ils agités, bouleversés, etc.?

En plus de ces éléments clés il faut savoir, lorsque c'est possible, si la police connaît les antagonistes.

Bref, la recherche a voulu répondre à deux grandes questions: a-t-on suivi une politique uniforme pour répondre aux appels, a-t-on obtenu le maximum de renseignements et les a-t-on transmis à la patrouille?

Conclusion

L'investigateur a écouté les rubans magnétiques des demandes de service reçues au cours d'une période de quatre semaines, durant juillet et août 1976, et il a recueilli des renseignements détaillés sur 117 appels pour des querelles domestiques qui exigeaient l'intervention de la police. En voici la répartition en fonction des jours et des heures:

36 appels reçus entre 16 h le jeudi et 8 h le vendredi:
19 appels reçus entre 16 h le vendredi et 8 h le samedi:
62 appels reçus entre 16 h le samedi et 8 h le dimanche

On a reçu un total de 86 appels entre 16 h et minuit.

Tout comme dans les évaluations antérieures des demandes de service et des réponses de la police, on a réparti les appels pour des querelles domestiques en fonction des relations entre les antagonistes. Voici comment se répartissaient les appels écoutés: 41 disputes entre époux: 30 disputes entre voisins, 16 altercations entre "amis", 13 cas de difficultés entre propriétaires et locataires, 9 cas de difficultés entre parents et enfants, 8 querelles entre les "autres" membres de la famille. Dans 75 p. 100 des appels (88), la personne qui appelait était impliquée dans le conflit. Dans les autres cas, on la classait comme spectateur.

Sur les 117 demandes d'intervention de la police, on a dépêché une voiture dans 92 cas (78.6 p. 100). Il ne faut pas interpréter ce chiffre comme un taux de réponse, vu qu'on n'a fait aucune tentative pour faire une sélection au hasard de tous les appels concernant les conflits. Le chercheur a plutôt écouté les parties du ruban magnétique qui correspondaient aux périodes de pointe et a consigné les détails des appels qui concernaient de façon précise des difficultés domestiques. Voici, plus bas, notre évaluation des réponses du Service de police de Vancouver, fondée sur une analyse des 117 appels.

1. On ne recueille pas suffisamment de renseignements de la part des personnes qui appellent et l'on donne une mauvaise description aux policiers dépêchés sur les lieux.

L'analyse des conversations téléphoniques entre les plaignants et les préposés aux communications a révélé que ce n'est qu'en de rares occasions que ces derniers ont obtenu une description complète de l'incident et que, même alors, celle-ci n'était pas toujours transmise à la patrouille dépêchée.

Ce manque de renseignements tient principalement au fait qu'on ne demandait presque jamais s'il y avait des armes, et rarement si des voies de fait avaient eu lieu, étaient en cours ou si elles menaçaient de se produire. À moins que le plaignant ne donne

ces renseignements de son chef, le préposé aux communications ne les demandait pas.

Le tableau ci-dessous indique la répartition des appels en fonction de la qualité des renseignements évaluée par le chercheur . Ces chiffres concernent 92 affaires où une patrouille a été dépêchée; on a exclu 25 appels où, malgré la demande du citoyen, la police ne s'est pas rendu et où, en conséquence, il n'existe aucun message de répartition de l'appel.

La première colonne du tableau concerne les appels où les renseignements ont été donnés par le plaignant ou demandés par le préposé aux communications et transmis ensuite aux policiers dépêchés sur les lieux. La deuxième colonne indique les cas où l'on a eu des renseignements (donnés volontairement ou demandés), sur les personnes en cause, les voies de fait, les armes, l'état d'esprit des antagonistes, mais qui ne figurait pas sur le message de répartition de l'appel. La troisième colonne mentionne les appels où, ayant obtenus les renseignements, on ignore s'ils ont été transmis vu l'impossibilité de retrouver le message de répartition de l'appel, celui-ci ayant été effacé des rubans ou la qualité de l'enregistrement ne permettant pas d'identifier l'appel.

La quatrième colonne mentionne les appels où les renseignements détaillés n'ont pas été fournis d'emblée par le plaignant ni demandés par les préposés aux communications.

Dans l'interprétation de ces données, il faut tenir compte du fait que la fréquence des appels mentionnés dans le tableau concerne les points suivants: a-t-on posé des questions, a-t-on fourni d'emblée des renseignements, au sujet des voies de fait, des armes, etc. Par exemple, les fréquences n'indiquent pas, dans un nombre de cas donné si des armes ont été utilisées ou si elles étaient disponibles, mais seulement qu'on a posé des question à ce sujet à un certain nombre de plaignants. Il semble que les préposés aux communications ont tenu pour acquis que si l'on ne parlait pas d'armes, c'est qu'il n'y en avait

pas et qu'on ne s'en servait pas, etc.

TABLEAU 1

Renseignements obtenus dans 92 appels
et transmis aux patrouilles dépêchées

Renseignements	Renseignements obtenus et fidèlement transmis à la patrouille	Renseignements obtenus, mais omis du message de répartition	Renseignements obtenus. On ignore s'ils ont été transmis à la patrouille	Renseignements ni obtenus ni demandés
QUI a fait l'appel et quel est le nombre de personnes en cause, le plaignant est-il l'un des antago- nistes ou n'est-il que spectateur?	42	25	21	4
De quel ENDROIT l'appel est-il fait? le plaignant est-il sur les lieux où se déroule la querelle?	71	--	21	-
Des VOIES DE FAIT se sont- elles produites sont-elles en cours ou menacent-elles de se produire? Degré de violence	45	19	21	7
Y a-t-il des ARMES, s'en sert-on, sont- elles disponibles en a-t-on parlé ou soupçonne-t-on qu'il y en a?	1	9	--	82
Quel est L'ETAT D'ESPRIT des antagonistes et du plaignants, calmes, agités, hystériques, etc.?	4	8	2	78
AUTRES détails: a-t-on pris de l'alcool, y a- t-il des enfants, les antagonistes sont-ils connus de la police?	43	13	12	24

Comme on peut le constater, on a obtenu dans la plupart des cas des détails sur la personne qui faisait l'appel ainsi que sur l'endroit où elle se trouvait. Cependant, dans 25 cas, on n'a pas retransmis les renseignements concernant l'identité du plaignant (participant ou spectateur) ni son rôle dans la querelle.

En général, on s'est dûment informé au sujet des voies de fait dans la moitié environ des appels à l'étude, mais, de façon surprenante, les renseignements obtenus à ce sujet ne furent pas transmis à la patrouille dans 19 cas. Divers renseignements n'ont pas été transmis, mais dans l'ensemble il s'agissait surtout de détails concernant le degré de la violence qui, à ce qu'on pouvait juger, avait eu lieu ou était en cours. Par exemple, dans le cas d'un appel où il s'agissait d'une "femme en furie" qui tentait de pénétrer de force dans un appartement, en proférant des menaces de violence qu'on pouvait entendre clairement sur le ruban, le message aux agents dépêchés leur demandait simplement d'enquêter sur une plainte au sujet d'un vacarme. Dans un autre cas, une femme a téléphoné disant qu'un homme était en train de pénétrer par effraction dans son appartement, qu'elle le connaissait et qu'il avait déjà menacé de la battre. Elle était certaine qu'il était ivre et elle le savait de nature violente. Une voiture a été dépêché avec le simple message suivant: introduction par effraction en cours.

La formation en technique d'intervention dans les conflits domestiques met l'accent sur l'importance, pour les policiers, de toujours tenir compte de la violence qui pourrait éclater au cours de leur intervention. Les moniteurs recommandent une attitude prudente sur les lieux de l'incident et conseillent aux agents d'éviter de s'exposer au tir d'armes à feu si elles étaient utilisées. Par exemple, ils mettent aussi en garde les policiers contre le danger de s'entretenir avec les antagonistes dans la cuisine où ces derniers ont à leur disposition tout un arsenal d'instruments pouvant, au besoin, servir d'armes.

Tout renseignement prévenant les policiers que les antagonistes pourraient utiliser des armes constitue alors un avertissement précieux pour les policiers chargés de l'intervention. Il est intéressant de remarquer que dans un seul cas on a transmis à la patrouille des renseignements concernant les armes. Dans cette circonstance, le plaignant avait dit au préposé aux communications qu'on brandissait un "tesson de bouteille". Dans neuf autres cas, on s'est informé au sujet des armes et l'on a appris que dans quatre de ceux-ci il n'y en avait aucune et que, dans les autres, diverses armes étaient employées: marteau, couteau à pain, bouteille, bâton, "poings". Dans aucun de ces neuf cas où l'on a posé la question concernant les armes a-t-on transmis la réponse à la patrouille. Soulignons que dans tous les appels sélectionnés aux fins de cette analyse, les preuves de conflit justifiaient la question au sujet des armes.

On peut voir dans le tableau que les renseignements n'étaient pas davantage transmis en ce qui concernait l'état d'esprit des antagonistes. Dans 75 p. 100 des cas où le plaignant était impliqué, le préposé aux communications était en mesure de s'en rendre compte lui-même. Dans les autres cas, il aurait été tout à fait approprié de demander au plaignant, en sa qualité de témoin, quel était son avis sur la "violence" de la querelle et l'état d'esprit des antagonistes. Même si le chercheur a remarqué fréquemment dans la transcription des appels que les antagonistes étaient "hystériques", "qu'ils faisaient des dégâts", qu'ils "criaient", "hurlaient", etc., le message de répartition contenait bien peu de renseignements à ce sujet.

Les renseignements dans la catégorie "autres" comprennent le nombre de fois que des informations supplémentaires sur le contexte de la dispute ont été obtenues et transmises. Dans la plupart de ces cas, il s'agissait d'une ou de plusieurs personnes ivres, d'enfants qui étaient en cause ou d'antagonistes déjà connus de la police. De tels renseignements sont importants en ce qu'ils donnent une "idée générale" du contexte de la querelle, et l'on doit encourager les

efforts faits pour les obtenir et les transmettre. Toutefois, il est arrivé trop souvent que ces renseignements étaient les seuls à être transmis, ce qui souligne encore une fois le rôle passif des préposés aux communications.

2. L'installation d'un système de distribution automatique des appels (système 911), des changements dans la formation, l'augmentation du nombre de téléphonistes ainsi qu'un système amélioré pour dépêcher les voitures n'ont pas tellement modifié l'usage de l'ancien système de priorité dans la répartition ainsi que le codage des demandes de service.

Une critique dirigée contre le centre des rapports (communications) du Service de police de Vancouver au début du projet de recherche concernait le manque d'uniformité dans l'application des codes de priorité aux querelles domestiques.¹ On admet, évidemment, qu'il faut s'y attendre dans une certaine mesure étant donné le nombre de téléphonistes qui doit interpréter toute une gamme de situations sociales décrites verbalement dans des styles fort divers. Cependant, nous pensons que les risques de donner une fausse image de l'incident aux policiers dépêchés sur les lieux sont suffisamment sérieux pour qu'on s'efforce d'uniformiser les méthodes de répartition des priorités.

La présente étude, qui est des plus récentes, démontre qu'il y a eu peu de changements dans ce domaine. On a utilisé 3 codes différents pour classifier les querelles consignées. On a accordé, comme code de priorité, 1 à neuf appels, 2 à 64 appels et 3 à tous les autres.

L'analyse des transcriptions démontre qu'il n'y avait souvent aucun motif précis permettant d'établir une différence entre le code numéro 1 et le code numéro 2 en ce qui concernait la gravité de la plainte. Par exemple, il y a eu trois appels dont les circonstances étaient fort semblables parce qu'il s'agissait d'hommes ivres essayant de pénétrer chez eux par la force. Bien qu'ils fussent

décrits de façon quelque peu différente, il s'agissait néanmoins, dans tous les cas, de femmes qui appelaient pour avoir de la protection. Ces appels ont reçu trois codes différents: 1 (code d'incident 112 -- "voies de fait en cours"): 2 (code d'incident 229 -- "désordres familiaux") et, dans le troisième cas, on a refusé d'envoyer une voiture en disant qu'il ne s'agissait pas d'une affaire relevant de la police.

À cause des descriptions imprécises données lors des appels pour désordre et du système de code de priorité des appels, la diligence des interventions dépend du code de priorité accordé et de la catégorie de l'appel. Même si l'on n'a pu analyser le temps que prenait un agent, à Vancouver, pour répondre à un appel après avoir reçu l'ordre de s'en occuper, il est raisonnable de supposer que, généralement, l'on répondra plus rapidement aux appels ayant le code de priorité numéro 1 qu'à ceux qui n'ont que le code numéro 3. Une étude récente sur la rapidité des interventions effectuées par la "Police Foundation" à Kansas City (Missouri),⁵ a établi que les agents qui, au moment de recevoir l'appel, faisaient quelque chose de précis comme faire la vérification d'un immeuble, diriger la circulation ou prendre leur repas, étaient moins susceptibles de répondre rapidement que ceux qui n'étaient pas occupés. On a aussi trouvé que les agents répondaient avec plus de rapidité dans les cas où ils croyaient avoir de bonnes chances d'appréhender un criminel ou de sauver une vie, par exemple dans les appels où il s'agit de vol ou de systèmes d'alarme déclenchés. Si ces conclusions sont valables sur le plan local, la description de l'appel ainsi que le code de priorité accordé sont de première importance pour la protection que les citoyens recevront de leur service de police.

Il est presque inutile de souligner que, selon l'expérience de Vancouver, les appels pour querelles domestiques dont le code de priorité n'est pas de 1 ou 2 et qui peuvent, en fait, concerner des voies de fait graves, ont peu de chance de susciter l'action immédiate de la police lorsqu'on les décrit ainsi.

Tel qu'en conclut le rapport de la "Police Foundation" à la suite d'une analyse de plusieurs sondages sur la satisfaction du public envers la police, le meilleur indice de l'attitude générale envers la police est le niveau de satisfaction du citoyen à l'endroit de l'agent dépêché, satisfaction qui dépend étroitement de la rapidité avec laquelle on répond aux demandes de service. En d'autres termes, les gens qui étaient le plus satisfaits de la rapidité des interventions l'étaient aussi à l'endroit des agents concernés et ils affichaient une attitude positive à l'endroit de la police en général. Les citoyens qui ont signalé avoir eu les réponses les plus diligentes à leur appel affichaient l'attitude la plus positive à l'endroit de la police.

3. Les demandes d'intervention de la police qui, de toute évidence, nécessitaient la présence des policiers ne recevaient souvent que peu d'attention.

Selon le chercheur, tous les appels sélectionnés aux fins de cette étude justifiaient la présence des policiers et, malgré cela, on l'a refusée dans 25 cas, soit 21 p. 100.

Souvent, les préposés aux communications exigeaient des plaignants qu'il s'engagent à "porter des accusations" avant de consentir à dépêcher une voiture de patrouille. Dans un cas particulier, on a demandé à la plaignante de rappeler lorsqu'elle consentirait à agir ainsi. Cette réponse a été donnée en dépit du fait qu'il s'agissait d'une mère dans tous ses états qui rapportait que son "ami" l'avait molestée, elle-même et sa fille.

En d'autres occasions, lorsqu'on rapportait ainsi des voies de fait, la police est intervenue sans que le plaignant eût à s'engager, par téléphone, à porter des accusations.

Il est évidemment certain que les citoyens ne voient pas toujours le rôle de la police du même oeil que cette dernière. Toutefois, ces appels ont été triés un à un et pourraient être considérés comme des

cas limites où l'intervention de la police était nécessaire. En fait, ils pourraient fort bien avoir été des signes avant-coureurs d'altercations plus violentes qu'un policier aurait pu aider à résoudre au moyen de la médiation ou en dirigeant les antagonistes vers un organisme particulier.

Il est reconnu que les services de police peuvent avoir à trier des appels, mais toute politique en ce domaine doit être uniforme et appliquée avec courtoisie. Un autre cas où l'on a refusé les services est celui des "invités indésirables" que la gardienne d'enfants avait laissés entrer dans l'appartement de la plaignante en l'absence de cette dernière. L'homme et la femme qui s'étaient ainsi introduits ont refusé de partir lorsqu'on les en a priés et ont adopté une attitude des plus outrageantes. Lorsque la plaignante a demandé à la police d'envoyer un agent pour obliger ces personnes à quitter les lieux, on lui a répondu de "dire à la gardienne de les mettre à la porte". Dans l'espoir d'obtenir une meilleure coopération, la plaignante a alors dit que ce couple était entré de force, malgré elle. Le préposé aux communications a alors demandé "laquelle des deux versions était la vraie: ou la gardienne d'enfants les avait laissés entrer ou ils avaient pénétré de force?". Il semble qu'à ce moment-là, le préposé aux communications ait oublié qu'on faisait cet appel pour faire expulser ces gens. Découragée par ce résultat négatif, la plaignante a raccroché.

En une autre occasion, un homme a demandé l'aide de la police pour chasser une parente qui se livrait à des voies de fait sur son épouse. Il a expliqué qu'il ne voulait pas employer la force avec cette parente et qu'il ne désirait pas davantage l'expulser physiquement devant des témoins, mais qu'il fallait agir, car elle causait des blessures à sa femme. Après une longue conversation avec cet homme au cours de laquelle la préposée aux communications lui a conseillé à plusieurs reprises de régler cet incident lui-même et devant l'insistance de ce dernier pour obtenir de l'aide et son hésitation à se battre avec une parente, la préposée aux communications

lui a demandé de "ne pas quitter" pendant qu'elle s'informait auprès du sergent; ce dernier déclara, pour tout commentaire que "ce n'était qu'une querelle de famille". La préposée aux communications revint au plaignant, lui conseilla "d'agir en homme et de la mettre à la porte" puis raccrocha. Aucune voiture n'a été dépêchée.

A notre avis, la police n'a pas accordé l'attention qu'il fallait à ces appels et à d'autres semblables; nous en sommes d'autant plus convaincus que nous connaissons l'importance d'intervenir au tout début et aussi parce que de nombreux autres appels fort semblables ont reçu effectivement toute l'attention nécessaire de la police qui a dépêché des agents. Nous avons trouvé, d'après l'analyse des appels, les raisons fondamentales données plus bas alléguées par la police pour justifier son refus d'envoyer des agents. Nous n'impliquons pas, en énumérant ces raisons, qu'elles ont toutes été avancées par la police comme des énoncés de principes ou qu'elles ont été invoquées de façon très fréquente. Nous voulons plutôt souligner le fait qu'en certaines occasions, on donne aux citoyens ce genre d'explications pour justifier le refus d'intervention de la police, alors qu'en d'autres circonstances, essentiellement semblables, la réaction de la police est tout à fait différente.

Selon les raisons fondamentales invoquées par le préposé aux communications, la police n'interviendra pas:

1. à moins que le plaignant n'accepte, au téléphone, de porter des accusations pour voies de fait;
2. pour expulser des indésirables d'une maison où ils ne sont pas entrés de force;
3. pour expulser des indésirables d'une maison, s'ils sont parents avec le propriétaire ou le locataire des lieux;
4. dans le cas de querelles entre des locataires d'un immeuble, car cela relève du propriétaire;
5. pour prévenir, grâce à sa présence, des voies de fait entre les membres d'une famille (lorsqu'on demande la présence des policiers dans des situations où il y a risque de violence)

4. La formation et l'expérience des préposés aux communications n'ont eu aucune influence sur la manière de répondre aux appels pour conflits domestiques.

Avec l'instauration du système des appels d'urgence 911, le service de police de Vancouver a accru le nombre de civils aux postes de préposés aux communications. Les préposés permanents ont reçu une formation de deux semaines, dont trois heures ont été consacrées à la façon de s'occuper des appels "pour conflits domestiques" et au service d'orientation vers les organismes d'assistance sociale. Les préposés temporaires devaient se contenter d'une heure de formation. Afin d'analyser les résultats de la formation théorique officielle et de la formation en cours d'emploi, on a comparé les réponses des préposés aux communications en fonction du caractère permanent ou temporaire du poste, et l'on en a fait une répartition selon que les préposés aux communications avaient moins d'une année d'expérience ou plus d'un an.

Malheureusement, une aussi brève formation en techniques de réponses aux appels pour conflits domestiques ne constitue pas une base suffisante pour permettre une évaluation approfondie. Non seulement la formation elle-même est de courte durée, mais on n'en évalue pas la qualité. De plus, il faut, en jugeant ces conclusions, tenir compte du fait que si la réponse à ces appels est jugée moins importante que d'autres fonctions des préposés aux communications, on peut s'attendre que cette formation sommaire soit reléguée au deuxième rang après toutes les autres instructions reçues.

Compte tenu de ces éléments, notre analyse n'a relevé aucune différence en ce qui concerne a) le refus d'expédier une voiture (sauf que les préposés aux communications temporaires et récemment engagés ont consulté souvent le sergent responsable qui prenait la décision); b) l'exactitude de la description de l'incident: tous les préposés aux communications ont eu tendance à se contenter des renseignements fournis par le plaignant plutôt que de chercher à les obtenir;

c) le recours au service d'orientation vers les organismes d'assistance sociale: ce n'est que dans de rares cas, où une voiture n'a pas été dépêchée, que le préposé aux communications a conseillé au plaignant de s'adresser ailleurs pour obtenir de l'aide, conseillant alors habituellement de "voir un juge de paix".

Dans les 92 appels dont s'est occupée la police, on n'a relevé aucune différence perceptible chez les préposés aux communications pour ce qui est de la mesure dans laquelle ils n'ont pas transmis les renseignements obtenus dans leur message aux agents dépêchés.

Modes d'intervention de la police, formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques et rôle des organismes d'assistance sociale

Méthode

Afin d'obtenir toujours les mêmes types de renseignements sur l'intervention de la police dans les querelles domestiques, on a conçu une formule permettant de donner des descriptions brèves mais complètes de toutes les interventions dans les conflits domestiques. Une grande partie des renseignements à consigner sur cette formule ne pouvaient être obtenus ailleurs ou exigeaient une recherche considérable dans les dossiers du Service de police. De plus, nous étions fort désireux de réunir des renseignements sur les appels concernant les querelles domestiques considérés comme "non fondés" et sur lesquels il n'existe aucune autre documentation.

Etant donné le peu d'enthousiasme des policiers à l'idée d'avoir encore un autre rapport à remplir au sujet de leur travail, la formule a été, en grande partie, codée et ils n'avaient qu'à cocher les cases appropriées pour indiquer qui était impliqué, la situation en arrivant sur les lieux, la gravité des blessures ainsi que les mesures prises, et pour évaluer la qualité des instructions reçues. On peut voir plus bas un exemple de cette formule mise au point aux fins de l'étude. A cause de l'importance de cette formule pour l'évaluation

des interventions de la police, on a apporté un soin minutieux à la forme de ce document et l'on s'est assuré de la précision de la terminologie employée.

Grâce à l'entière coopération du service de police, on en est arrivé à une entente qui comprenait la présentation du plan de la recherche et des explications détaillées aux chefs suppléants ainsi qu'aux commandants de district sur l'utilisation de la formule, des instructions au chefs d'équipe sur le mode d'emploi de la formule, ainsi que de nombreuses visites de la part des chercheurs aux sous-officiers responsables des patrouilles de soir et de nuit qui s'en serviraient pour consigner les renseignements. Le sous-officier a pris la responsabilité de distribuer ces formules. Tous les agents ont été informés, par un avis du Service ainsi que lors des réunions d'informations des équipes, de la date à laquelle débiterait la période de contrôle. On a encouragé de façon officielle et non officielle, à tous les niveaux, l'emploi de cette formule. Après le début de la période de contrôle, on a tenu des réunions de rappel avec le personnel de patrouille pour s'assurer qu'on utilisait la formule de façon convenable.

Au début on prévoyait une évaluation de l'intervention des policiers dans les conflits domestiques en trois étapes: en premier lieu, une analyse des formules retournées pour connaître le genre de querelles en cause et les solutions apportées par le policier; en deuxième lieu, un contact avec les citoyens qui avaient demandé de l'aide pour connaître la mesure dans laquelle ils étaient "satisfaits" de la police et des organismes de service social; en troisième lieu, le contact des organismes de service social, dans les cas d'orientation, pour évaluer l'opportunité des mesures prises par les policiers.

Etant donné les difficultés à obtenir des rapports écrits des policiers, la période de contrôle a été réduite au minimum. Dans le calcul de la longueur de cette période, il fallait faire certaines hypothèses au sujet de trois inconnues. D'abord, on prévoyait un

taux de retour des formules remplies à la suite des interventions en milieu domestique de 33 p. 100. Ensuite, il était nécessaire, pour suivre les résultats du travail d'orientation, d'estimer le pourcentage des interventions à la suite desquelles il fallait diriger les gens vers des organismes d'assistance sociale, ce qui fut évalué à 20 p. 100 ou une intervention sur cinq. Enfin, nous avons évalué à 50 p. 100 les taux des clients orientés qui nous accorderaient une entrevue de suivi.

Ainsi, pour environ 600 appels pour conflits domestiques par mois auxquels on a répondu, nous pensions recevoir environ 200 formules de rapport sur les querelles. Si 20 p. 100 des interventions se terminaient par un service d'orientation, environ 40 clients auraient été orientés. Un taux de réponse de 50 p. 100 entraînerait 20 entrevues par mois avec des clients. Ainsi, pour un minimum de 100 entrevues de clients, on prévoyait une expérience de cinq mois. Comme dans la plupart des projets de ce genre, les choses ne se sont pas présentées comme prévu.

En dépit des précautions prises et des instructions précises données aux policiers sur l'emploi et l'importance de la formule, le pourcentage des formules remplies et retournées par les policiers a été faible dès le début et a diminué rapidement; on a donc raccourci la période de contrôle à 10 semaines, soit du 21 mars au 31 mai 1976.

Au cours de cette phase, nous avons évalué, d'après les données recueillies en 1975¹, à 1,012 les ordres d'intervention dans les conflits domestiques. On a vérifié ce chiffre en demandant au centre des rapports du Service de police de Vancouver de compter les ordres donnés dans une semaine, entre mars et mai; on en a compté 86, ou 860 pour une période comparable de dix semaines.

SERVICE DE POLICE DE VANCOUVER
RAPPORT DE RECHERCHE SUR LES CONFLITS DOMESTIQUES

DATE	HEURE D'ARRIVÉE	HEURE DE DÉPART	NOM ET PRÉNOM DU PLAIGNANT	ADRESSE
------	-----------------	-----------------	----------------------------	---------

APPEL NON FONDÉ	☐ ENQUÊTE DE LA GUERILLE NON LANCÉE ☐ PROBLÈME MAL INTERPRÉTÉ ☐ APPEL NE DEMANDANT AUCUNE MESURE ☐ AUTRE VEUILLÉZ PRÉCISER	
-----------------	---	--

PERSONNES IMPLIQUÉES	COCHER UNE CASE	ENTRER UN CHIFFRE	COCHER ET ÉCRIRE
	☐ ENQUÊTE ☐ VICTIMES ☐ FAMILIERS ENFANTS ☐ AMIS ☐ AUTRES ☐ LOCATAIRE	NOMBRE D'ADULTES IMPLIQUÉS 1 2 3 4 5 6 et plus	ENFANTS PRÉSENTS ☐ NON ☐ OUI NOMBRE D'ENFANTS À LA MAISON 1 2 3 4 5 6 et plus ÂGES APPROXIMATIFS DE

SITUATION AU MOMENT DE L'ARRIVÉE	COCHER UNE CASE	COCHER ET ÉCRIRE	COCHER ET ÉCRIRE
	☐ ANXIÉTÉS ☐ VIOLENCES ☐ AGRESSIONS ☐ CAQUES	☐ SOUS L'INFLUENCE DE L'ALCOOL (COMMENTAIRES) ☐ SOUS L'INFLUENCE DE DROGUES (COMMENTAIRES) ☐ AUTRES SITUATIONS	☐ ARMES EN CAUSE → GENRE ☐ AUCUNE ARME

BLESSURES ET VOIES DE FAIT	COCHER ET ÉCRIRE	GENRE DE BLESSURES	POURQUOI?
	☐ ANXIÉTÉS ☐ BLESSURES ☐ NON BLESSÉ(S) ☐ EN PRÉSENCE DE LA POLICE	☐ BLESSÉS(S) ☐ NON BLESSÉ(S)	☐ VICTIMES DE VOIES DE FAIT (AUCUNE ACCUSATION PORTÉE) ☐ VICTIMES DE VOIES DE FAIT (ACCUSATION PORTÉE) ☐ INJURIES

MESURE FINALE PRISE	COCHER UNE CASE	MÉDIATION	SERVICE D'ORIENTATION	ARRÊSTATION
	☐ CALME RÉTABLI ☐ LES PARTIES ONT COMMENCÉ À SE RÉGULER ☐ JARDINS AÉRIÉS ET ☐ JARDINS AÉRIÉS ☐ UNE PARTIE EST RECHUÉE DE ☐ AUTRES	☐ LES PARTIES ONT COMMENCÉ À RÉGULER ☐ LES PROBLÈMES DE QUELQUE FAÇON ☐ CONSEILS DONNÉS AUX PARTIES ☐ AUTRES	☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION ☐ SERVICE D'ORIENTATION	☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION ☐ ARRÊSTATION

RÉPONSES REÇUES DU RÉPARTITION	COCHER OUI OU NON VIS-À-VIS DE CHAQUE QUESTION CI-DESSOUS	QUELS AUTRES RENSEIGNEMENTS AURIEZ-VOUS AIMÉ AVOIR REÇU AVANT D'ARRIVER SUR LES LIEUX?
	1. QUELLE ÉTAIT LA SITUATION? ☐ OUI ☐ NON 2. QUELLES ÉTAIENT LES SITUATIONS PRÉSENTES OU ÉTAIENT EN COURS? ☐ OUI ☐ NON 3. QUELLES ÉTAIENT LES ARMES EN FAUTEILS ÉTAIENT DISPONIBLES? ☐ OUI ☐ NON 4. COMBIEN DE PERSONNES ÉTAIENT IMPLIQUÉES? ☐ OUI ☐ NON	

POLICIERS PRÉSENTS	NOM DU AGENT	AGENT COMPAGNE PAR (AGENT NUMÉRO)	ET VENTE DE PATROUILLE	À L'USAGE DU BUREAU
--------------------	--------------	-----------------------------------	------------------------	---------------------

Pendant cette période de dix semaines, on n'a reçu effectivement que 167 rapports d'intervention dans les conflits domestiques soit un pourcentage de retour de 16.5 p. 100 de notre estimation du nombre total des ordres d'intervention dans le milieu domestique. En se fondant sur la "vérification au hasard" effectuée durant une semaine par le service de police et au cours de laquelle 17 rapports d'intervention ont été retournés, nous arrivons à un taux de réponse de 19.8 p. 100, soit 17 sur 86. En d'autres termes, les policiers ont remis un rapport sur les conflits domestiques dans 16 à 20 p. 100 des appels dont ils se sont occupés.

Il est intéressant de remarquer qu'une recherche semblable d'une durée de cinq mois faite à San Francisco, en 1973, d'après les fiches de consignation des renseignements concernant les querelles, a révélé un pourcentage de retour de 11.2 p. 100.⁶ Voilà le faible résultat qu'on a obtenu, malgré un effort de persuasion beaucoup plus élaboré, dont des films à l'intention des agents sur les avantages et l'utilisation des formules.

Malheureusement, la deuxième et la troisième étape du programme ont été aussi décevantes. On a tenté à plusieurs reprises de consulter les dossiers des organismes de service social et d'entrer en contact avec les clients pour évaluer leur satisfaction de la conduite des policiers.

L'organisme le plus important qui était en cause s'est opposé fortement à toute procédure de suivi alléguant que ce serait une violation du secret professionnel. Ce problème semble avoir été commun aux autres études concernant les programmes semblables mis à l'essai ailleurs.

La procédure de suivi visant à évaluer la satisfaction des clients n'a pas réussi pour plusieurs raisons. On comptait demander à un membre de l'équipe de recherche de faire un tri des rapports sur les querelles domestiques et de téléphoner aux plaignants pour leur

demandeur une entrevue, ou, si ces derniers coopéraient difficilement, d'obtenir quelques renseignements essentiels au cours de cette conversation. Le chercheur a travaillé au bureau du Service de police et s'est identifié en disant qu'il faisait partie de ce Service. Bien qu'il y eût un certain risque de parti pris dans les réponses données, nous avons cru que nous obtiendrions une plus grande coopération en disant aux antagonistes que c'était le Service de police qui appelait, plutôt qu'un obscur bureau de recherche qui devait expliquer de quelle façon il avait obtenu leur nom et appris l'incident.

Plusieurs facteurs nous ont empêchés de poursuivre la procédure de suivi comme prévu. D'abord, à de nombreuses reprises le nom du plaignant avec qui l'on devait entrer en rapport n'était pas celui de l'antagoniste et, même lorsque le nom était le même, il ne correspondait pas à celui qui était inscrit dans l'annuaire. Il était donc littéralement impossible de retrouver la personne impliquée pour avoir une entrevue. En certaines circonstances, l'adresse donnée dans le rapport était celle du témoin de la querelle et non l'endroit où la querelle avait eu lieu. Dans d'autres cas, les antagonistes étaient en visite chez des amis ou des parents au moment de la querelle.

Même lorsqu'on avait réussi à trouver le numéro de téléphone, il arrivait souvent qu'on ne pût atteindre l'antagoniste, même après plusieurs appels. En fait, on a obtenus huit entrevues avec des clients à la suite des 167 rapports retournés. Au court de ces entrevues, les réponses ont été tellement vagues en ce qui concernait l'incident, les conseils donnés ou la façon dont les policiers s'étaient acquittés de leur tâche, etc., qu'on a dû, à regret, abandonner cette étape de la recherche.

Les données recueillies au moyen de cette formule de rapport sur les querelles sont donc sujettes à caution. À cause de ce faible taux de réponse, on ne peut tirer que des conclusions incertaines

sur les différences existant entre les agents ayant subi une formation et ceux qui n'en ont pas eu; en général, il faut voir dans ces constatations des indices sur les changements et les tendances, plutôt que la confirmation des différentes manières employées par les policiers pour régler les conflits domestiques.

Conclusions

Dossiers sur les conflits domestiques

Les 167 formules de rapport ont été remplies par les policiers agissant seuls ou en équipes de deux à quatre agents. Dans 22 cas (13.5 p. 100), les policiers qui se sont occupés de la querelle avaient tous suivi le cours de formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques (avec formation); dans 67 cas (41.1 p. 100) aucun des policiers qui étaient intervenus n'avait reçu cette formation (sans formation); dans les 74 cas qui restaient (45.4 p. 100), les équipes comprenaient des agents qui avaient reçu la formation et d'autres qui n'en avaient pas eu (équipe mixte, avec formation et sans formation). Aucune donnée n'était disponible dans quatre cas. Huit des policiers étaient des femmes qui avaient toutes reçu la formation.

On espérait, au début, que l'analyse des formules de rapport permettrait d'évaluer l'influence de la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques sur la façon de régler ces derniers. Malheureusement, à cause du petit nombre de cas, nous n'avons pu rien faire d'autre que de tirer des conclusions incertaines sur la différence dans les façons de traiter les querelles domestiques entre les agents ayant suivi une formation et ceux qui n'en avaient pas eu. Toutefois, les données laissent supposer qu'il existe un changement mineur dans l'orientation prévue par les hypothèses faites au sujet de la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques.

Temps consacré au règlement du conflit

Dans l'ensemble, le temps nécessaire en moyenne pour régler un conflit domestique était de 29.4 minutes. Il n'existait aucune différence importante entre les équipes formées d'agents ayant tous subi une formation (32.5 minutes) et les autres (32.2 minutes). Le nombre des conflits était malheureusement trop faible pour permettre d'en faire un contrôle en fonction des catégories de conflits. Cette durée moyenne des interventions est comparable avec une autre ayant été calculée à 31.8 minutes avant l'existence de la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. On ne peut considérer vraiment comme importante les différences mineures mentionnées ici sur le temps consacré aux interventions. On pourrait penser qu'une moyenne initiale aussi basse qu'une demi-heure peut difficilement être réduite, même avec l'aide de la formation.

Le tableau 2 montre les périodes de temps.

TABLEAU 2

Temps consacré aux conflits domestiques

	Nombre de conflits	Pourcentage
Moins de 20 minutes	68	41.7
21 à 40 minutes	61	37.4
41 à 60 minutes	21	12.9
Plus d'une heure	<u>13</u>	<u>8.0</u>
	613	100.0

Les équipes sans formation et les équipes mixtes ont effectué leur intervention en moins de quarante minutes, et ce, dans une proportion plus grande (75 p. 100 et 86 p. 100 respectivement) que les équipes avec formation, dont 68 p. 100 seulement ont mis moins de quarante minutes. Cette constatation, qui est contraire aux prévisions selon

lesquelles un personnel ayant reçu une formation serait plus rapide, peut s'expliquer par l'une ou l'autre des raisons suivantes: (1) les équipes jouissant d'une formation n'avaient pas d'expérience concrète et il leur a fallu un certain temps pour mettre en pratique les techniques de règlement des conflits qu'elles venaient d'apprendre; (2) à cause de la nature des conflits dont ces équipes se sont occupées, il leur a fallu plus de temps que la moyenne pour les régler. Ces cas étaient trop peu nombreux pour permettre un contrôle à ce sujet.

Genre de conflit

Les conflits entre époux représentaient 76.5 p. 100 des 166 appels au sujet desquels on a donné des renseignements. À la lumière des études antérieures des dossiers d'instructions données aux agents dépêchés, lesquelles démontraient que les appels des époux constituaient environ le tiers de tous les appels pour troubles domestiques, il semble que les policiers restreignaient le sens de "domestique" à cette réalité lorsqu'ils ont consigné les mesures prises. On a déposé des rapports sur les cas suivants: 9 disputes entre voisin, 13 entre parents et enfants, 12 querelles entre propriétaires et locataires, 3 au sujet d'autres problèmes familiaux et 2 "autres" altercations. Dans la plupart des querelles, deux adultes étaient impliqués (66.7 p. 100); celles où trois personnes étaient en cause représentaient 19.4 p. 100 du total.

Dans près de la moitié (49.6 p. 100) des querelles entre époux, les enfants étaient présents au cours de l'intervention de la police. Pour l'ensemble, ils étaient présents dans 50.6 p. 100 de tous les conflits. Ce pourcentage est conforme aux constatations antérieures. En moyenne, deux enfants étaient présents et le nombre a varié, allant de un enfant présent dans 33 disputes jusqu'à six enfants présents dans 2 autres. Les enfants ayant moins de sept ans comptaient pour 38 p. 100.

Dans la plupart des interventions, on a décrit les antagonistes comme "agités" (61.1 p. 100) comparativement à 31.7 p. 100 des querelles où, au moment de l'arrivée de la police, les personnes impliquées étaient "calmes" et 7.2 p. 100 des cas où, au même moment, elles étaient violentes.

Un tiers (4 sur 12) des conflits où il y avait violence se sont terminés par l'arrestation de l'un des antagonistes, comparativement à 12.9 p. 100 des cas où les gens étaient calmes ou agités au moment de l'arrivée des agents.

Dans 42 p. 100 (69 cas) des conflits domestiques dont on s'est occupé, une blessure avait été causée avant l'arrivée des policiers. Lors de trois querelles, des blessures ont été infligées en présence des policiers. On peut juger du degré de la violence d'après la nature des blessures qui, pour la très grande majorité, consistaient en contusions, bosses et tuméfactions. Les gestes de violence les plus fréquents étaient les coups de poings, les coups de pieds et d'autres donnés avec un objet quelconque. On a rapporté de tels incidents dans 44 des 69 blessures consignées (63.8 p. 100 des blessures). Dans 14 autres cas, on a rapporté des "coupures" et des "lacérations". Parmi les querelles consignées, on a fait état d'un coup de couteau, de plusieurs cas non précisés de "blessures à la tête et au corps" ainsi que de deux fractures du nez. Quatre victimes ont dû être hospitalisées à la suite de querelles.

Dans 14.5 p. 100 des conflits, on s'est servi d'armes diverses, incluant couteaux de cuisine et de boucher, marteau, rouleau à pâte, pistolet, vase, poings, arroseur à gazon, roches, vaisselle, table, pelle et bâton. L'emploi d'armes lors de voies de fait est assez rare et cela est conforme aux conclusions de l'enquête Hamilton selon lesquelles des armes étaient employées dans moins de 10 p. 100 des voies de faits.

On a rapporté la consommation d'alcool dans plus de deux tiers des interventions dans les querelles domestiques (68.9 p. 100). Aucun

type de conflit domestique ne pouvait être caractérisé de façon particulière en fonction de l'alcool. Cependant, il semble y avoir un lien entre l'alcool et l'issue de la querelle. (Voir plus bas.)

Des rapports nombreux et différents ont été déposés sur la mesure dans laquelle les policiers considèrent l'alcool comme un obstacle au règlement des conflits. Selon Bard et Zacker, des patrouilles ont rapporté qu'aucune des parties à la querelle n'avaient fait usage d'alcool dans environ deux tiers des interventions qui ont fait l'objet de leur recherche. Deux études effectuées en 1974 et en 1976 ont souligné le même phénomène.⁸

Cependant, notre propre conclusion est conforme au résultat d'une importante étude sur les voies de faits domestiques effectuée en Oklahoma, en 1974, et qui concluait que l'alcool était en cause, de façon typique, dans presque les deux tiers des cas de voies de faits étudiés.⁹ Selon les chiffres fournis par l'enquête Hamilton (Ontario), il semble que l'alcool joue un rôle important dans ce problème, vu qu'il a été établi que 44 p. 100 des délinquants étaient sous l'influence de l'alcool ou qu'ils avaient bu au moment de l'incident. Il semble nécessaire d'établir objectivement le degré d'ivresse avant de juger nettement des disparités entre les deux études. D'ici là, il ne semble pas déraisonnable de supposer que, dans près de la moitié ou des deux tiers des querelles domestiques, les parties font un usage considérable d'alcool.

Selon les formules de rapport retournées, il n'y a eu aucun cas de blessure aux policiers au cours de cette période. Cette constatation est conforme à la recherche antérieure et aux autres études, en particulier celles qui ont été effectuées à San Francisco ainsi que les études faites ultérieurement à Norwalk par Morton Bard et ses associés, dont les conclusions s'éloignent des données fournies par le F.B.I. et souvent citées selon lesquelles le pourcentage des blessures et d'homicides dont les policiers sont victimes est élevé. Ces conclusions de la recherche ne doivent pas mener à l'apathie ni

au scepticisme sur les dangers de l'intervention dans les conflits domestiques, dangers qui sont toujours l'un des motifs incitant le plus en faveur d'une formation en techniques d'intervention dans les conflits. Ce sont les éclats de violence imprévisibles qui rendent si difficile cet aspect du travail du policier. Les cas rapportés où les policiers n'ont pas été blessés dépendent davantage de la compétence de ces derniers à régler les conflits que de l'absence de tout danger éventuel. Cela est confirmé par les conclusions de 28 rapports (17.1 p. 100) mentionnant qu'on avait injurié les agents, et de 4 rapports faisant état de voies de faits sur le policier où, dans un cas, des accusations ont été portées. Dans 80.5 p. 100 de ces conflits domestiques, on n'a rapporté ni injures ni voies de fait.

Issue des conflits

L'une des raisons fondamentales justifiant l'intervention dans les conflits domestiques réside dans la volonté de dissocier du système judiciaire pénal les affaires domestiques où même les policiers ne peuvent apporter par la médiation, une solution satisfaisante. On peut considérer l'intervention du policier en fonction de l'issue du conflit pour les antagonistes. Les issues possibles peuvent se simplifier pour former un tout auquel le policier participe: il intervient très peu, il rétablit le calme par la médiation, ce qui exige des entrevues assez longues avec les antagonistes qui doivent accepter de prendre des moyens pour régler leur problème, il les oriente vers des organismes spécialisés et, en dernier ressort, il recourt à l'arrestation.

L'orientation est la dernière mesure dont dispose le policier dans le processus de déjudiciarisation; elle exige de recourir aux autres ressources communautaires pour régler convenablement les conflits domestiques. Selon la nature particulière de l'affaire, le degré de violence et le statut juridique des antagonistes, l'arrestation peut être considérée comme une solution indésirable.

Aussi, notre formule de rapport a-t-elle été conçue pour permettre

aux policiers de rapporter la dernière disposition qu'ils ont prise pour régler le conflit. Nous avons étudié ces rapports pour savoir dans quelle mesure on a mis en pratique les recommandations essentielles de la formation.

Rétablissement du calme

Sur les 167 querelles rapportées, le calme a été rétabli dans 14 cas, soit 8.4 p. 100. Parmi les mesures prises sous ce chapitre, on compte 9 cas où la seule présence des policiers, qui ont donné un avertissement, a suffi pour régler le problème. Dans deux de ces cas, on a demandé aux policiers, à leur arrivée, de ne prendre aucune mesure. Dans les cinq autres, les policiers ont rétabli le calme en demandant à l'une des parties de quitter les lieux. Une seule des affaires ainsi réglées a été décrite comme violente; dans huit autres, les gens étaient agités et dans les cinq dernières, ils étaient calmes au moment de l'arrivée de la police.

Médiation

Trente-cinq conflits (20.1 p. 100) se sont terminés par la médiation. Dans 19 de ces cas, les policiers ont aidé les parties à résoudre leur problème en dirigeant la discussion de façon telle que les antagonistes ont fini par trouver eux-mêmes une solution à leur problème. Dans les 16 autres cas, les policiers ont donné eux-mêmes des conseils et suggéré des solutions; dans ces circonstances, les parties ne parvenaient pas à régler elles-mêmes leur querelle et les policiers ont dû faire preuve d'une plus grande autorité.

Orientation

Dans 105 querelles dont on s'est occupé, les gens ont été orientés vers une autre ressource communautaire. Dans 94 cas, soit 56.3 p. 100 c'est la seule mesure finale qu'on ait prise, c'est-à-dire que sur 11 conflits où l'une des parties a été dirigées vers d'autres ressources, au moins l'un des antagonistes a été arrêté.

On a dirigé 75 p. 100 de tous les cas vers des organismes extérieurs au système judiciaire pénal. Le tableau 3 indique tous les organismes vers lesquels les personnes ont été orientées.

Il est intéressant de se demander, d'après la répartition des cas orientés, si les travailleurs chargés de la liaison auprès des policiers auraient reçu les personnes qui, selon eux, étaient les parties en cause dans les 24 cas dont la voiture 86 du service mobile s'est occupée. Dans 36 cas sur 79 (45.6 p. 100), on a orienté les gens à l'extérieur du système judiciaire pénal vers des travailleurs sociaux que les agents connaissaient comme attachés aux services de la police; une telle chose peut être jugée comme un commentaire sur deux faits rapportés antérieurement au sujet du service d'orientation. D'abord, on a dit que les services d'orientation fonctionnent mieux lorsqu'ils sont effectués par des policiers qui connaissent personnellement les travailleurs sociaux en cause, avec lesquels ils ont établi d'excellentes relations et en qui ils ont confiance. Ensuite, les policiers préférèrent un système d'orientation qui leur demande le moins possible de trier les cas et de faire des recherches pour trouver les ressources communautaires appropriées. Grâce au contact par radio avec la voiture 86, ils pouvaient facilement transmettre à cette équipe de nombreux cas.

TABLEAU 3

Orientation des antagonistes vers des organismes

	Nombre de cas orientés
Voiture 86 - police - équipe du travailleur social chargée de l'intervention dans les conflits	24
Travailleur chargé de la liaison entre la police et l'organisme d'assistance sociale	12
Orientation directe vers un organisme particulier	14
Services d'urgence de la "Vancouver Resources Board"	12
Orientation vers le travailleur social qui s'occupe de l'antagoniste	4
Autres: omnipraticien, psychiatre, hôpital, pasteur gérant de l'immeuble, équipe de soins communautaire, etc.	13
Sous-total cas orientés à l'extérieur du système judiciaire pénal	79
Tribunal de la famille, conseiller juridique, juge de paix, etc.	26
Total des cas orientés	105

Dans la mesure où l'on peut en juger d'après notre échantillon restreint de cas, il semblerait que l'état d'esprit des gens à l'arrivée des policiers - qu'ils soient calmes, agités ou violent - a peu d'influence sur l'issue de l'intervention. On a remarqué des différences sans importance dans le nombre des cas de cette catégorie qui, finalement, a été orienté.

Toutefois, lorsque l'alcool était l'une des causes majeures du conflit, l'issue semblait effectivement être influencé par cet élément. Sur 115 cas rapportés où l'alcool était en cause, 56, soit 48.7 p. 100, ont été orientés. En comparaison, on a orienté 32 cas sur 46 (69.6 p. 100) où l'alcool n'était pas en cause.

Les données ont démontré que les équipes avec formation ont tendance à recourir davantage à l'orientation que les équipes sans formation; les premières ont orienté les personnes dans 66.7 p. 100 de leurs interventions, comparativement à 58.8 p. 100 dans le cas des secondes. Encore une fois, cependant, bien que les résultats aillent dans le sens des prédictions, ils ne sont pas concluants à cause de l'échantillonnage trop restreint. Les équipes mixtes ont dirigé moins souvent de cas vers les organismes spécialisés que les équipes avec formation et les équipes sans formation, c'est-à-dire dans seulement 50.6 p. 100 de leurs interventions.

Toutes les équipes avec formation ont orienté les parties, pour la plus grande part, à l'extérieur du système judiciaire pénal; 91.7 p. 100 des 16 cas orientés ont été adressés à des organismes d'assistance sociale, comparativement à 65 p. 100 (26 cas orientés) pour les équipes sans formation.

Arrestation

Les policiers ont recouru à l'arrestation dans 24 des disputes rapportées. Comme on l'a souligné plus haut, onze de ces cas ont été orientés vers les organismes spécialisés. Le nombre des arrestations

est plutôt élevé, étant donné que l'on recourt peu à cette solution dans le règlement des conflits domestiques. Cela laisse supposer que les rapports reçus constituent un échantillonnage quelque peu biaisé de toutes les interventions effectuées. (Selon notre évaluation, les 167 rapports représentent de 16 à 20 p. 100 de tous les conflits domestiques dans lesquels il y a eu intervention au cours de la période de recherche.)

Quatorze de ces arrestations ont été effectuées pour facultés affaiblies dans un endroit public, soit la "stratégie F.A.E.P.". Quatre arrestations ont été faites à la suite de voies de fait avec blessures, une pour tentative de meurtre, deux pour voies de fait ordinaires, une pour violation de cautionnement, une pour dommages volontaires et une à la suite d'un mandat émis contre un mari et valable partout au Canada. Il est révélateur de constater qu'il y a eu plus d'arrestations dans les conflits où l'alcool était en cause, ce qui fut le cas dans 21 des arrestations, alors qu'il n'y en a eu que trois dans les situations où il n'y avait pas d'alcool.

Les données n'ont révélé aucune différence, pour l'élément arrestation, entre les équipes ayant reçu une formation et celles qui n'en avaient pas eu, constatation sans doute due au petit nombre de cas qui ont fait l'objet de la présente étude.

Transmission des renseignements

Une des caractéristiques importantes de l'intervention dans les conflits domestiques réside dans la nécessité, pour la personne qui reçoit la plainte, d'obtenir tous les renseignements possibles pour ensuite les transmettre à l'unité dépêchée. Du moins faut-il demander et transmettre les renseignements suivants: l'identité de la personne qui appelle, si des voies de fait ont eu lieu ou si elles sont en cours, s'il y a des armes ou si elles sont disponibles et le nombre de personnes impliquées.

On a demandé aux policiers d'indiquer, sur la formule de rapport,

les renseignements susmentionnés qui leur avaient été transmis et de dire quelles autres informations ils auraient aimé recevoir avant d'arriver sur les lieux. On a rapporté que le répartiteur des appels avait transmis les renseignements dans les proportions suivantes: qui avait fait l'appel - 78.9 p. 100,; voies de fait - 60.9 p. 100; armes - 14.5 p. 100; nombre de personnes impliquées - 54.2 p. 100.

Voici dans quelle mesure les quatre éléments d'information considérés comme essentiels par les policiers concernés ont été transmis:

un seul élément a été transmis dans 22.5 p. 100 des appels;
deux l'ont été dans 30.6 p. 100 des appels;
trois l'on été dans 28.7 p. 100 des appels;
les quatre l'ont été dans 8.8 p. 100 des appels;
aucun des quatre éléments n'a été transmis dans 9.4 p. 100 des appels.

En général, les renseignements transmis ne sont pas suffisants si l'on en juge par les critères proposés dans la plupart des guides et manuels sur la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques. On s'est montré peu satisfait des renseignements reçus, mais sans insister, comme le reflètent les demandes d'information. Cela démontre que les policiers n'avaient pas l'habitude de recevoir plus de renseignements qu'il n'en ont obtenu et qu'il ne comptaient pas beaucoup sur une description détaillée de l'incident.

D'après 60 rapports (35.9 p. 100), les policiers auraient aimé recevoir plus de renseignements avant d'arriver sur les lieux. Dans 14 cas, des renseignements sur la présence ou la disponibilité d'armes ont été demandés. Dans 10 autres, les agents étaient d'avis que leur tâche aurait été facilitée s'ils avaient connu la cause du conflit. Selon 7 autres rapports, il aurait été utile de savoir combien de fois le même plaignant avait appelé auparavant. Cependant, on ne sait pas exactement si cette demande concerne le nombre de plaintes antérieures ou le nombre d'appels fait par le même plaignant avant

que la patrouille soit dépêchée.

Dans trois rapports, on s'est informé du degré de violence, trois mentionnaient le désir de connaître la relation existante entre le plaignant et la dispute et, dans trois autres, on se plaignait d'un tri inefficace qui avait fait perdre du temps au policier. On a fait divers autres commentaires demandant, entre autres, combien de personnes étaient impliquées, la taille et le poids des antagonistes ainsi que leur état d'ébriété, et l'on s'est plaint de l'inexactitude de l'adresse et du nom des plaignants; on a aussi demandé si le suspect était toujours sur les lieux, s'il y avait effectivement des voies de fait en cours et, dans un rapport, on a mentionné que le plaignant était aveugle et qu'il avait un chien fort agressif.

Il est particulièrement important de connaître le nombre des personnes impliquées dans la querelle, pour savoir combien de policiers il faut dépêcher afin de faire face à la situation. Bien que la plupart des manuels de formation recommandent de dépêcher au moins deux policiers pour régler les conflits domestiques, un seul agent pourrait réussir à régler les désordres mineurs, alors que dans d'autres cas il faudrait l'appui d'unités de soutien.

Le tableau suivant indique le nombre des policiers dépêchés et celui des adultes impliqués dans les conflits au sujet desquels on a remis des rapports.

Comme on peut en juger d'après ce tableau, dans le cas des 21 querelles dont s'est occupé un seul policier, deux personnes et plus étaient impliquées dans 19 de celles-ci. Sur 110 querelles impliquant deux personnes, trois policiers ou plus se sont occupés de 53 d'entre elles. Les chiffres présentés ici ne peuvent, à eux seuls, permettre de juger s'il y avait assez de policiers pour le nombre des antagonistes présents, bien qu'il soit tentant de chercher à savoir si le nombre de policiers aurait été différent, compte tenu des renseignements précis sur le nombre des personnes impliquées.

TABLEAU 4
Nombres de policiers présents et de personnes
impliquées dans les conflits

Nombre d'adultes impliqués dans le conflit	Nombre de policiers présents				Total des conflits
	Un	Deux	Trois	Quatre ou Cinq	
Un	2	5	2		9
Deux	10	47	43	10	110
Trois	7	12	12	1	32
Quatre à six	2	4	8		14
Toutes les querelles	21	68	65	11	165

Il faut replacer ces chiffres dans le contexte des conflits, et l'interprétation en sera différente, selon la violence qui existe sur les lieux. Par exemple, ce n'est que dans un cas sur les 12 qu'on a décrits comme violents au moment de l'arrivée, qu'on a dépêché un seul agent. Sur les 21 querelles où l'on a dépêché un seul policier, 20 ont été décrites comme "agitées" (10 cas) ou calmes (10 cas).

Résumé des conclusions

Les données présentées dans le présent rapport, réunies à partir d'un échantillonnage de demandes d'intervention de la police, soulignent certaines préoccupations quant à la façon dont les préposés aux communications traitent les demandes de service des citoyens, ainsi que la manière dont les renseignements sont transmis aux policiers patrouilleurs. Les données recueillies au moyen de la formule de rapport sur les querelles sont moins concluantes, car elles n'ont pas été, en général, utilisées convenablement par les policiers chargés des interventions. Malheureusement, le petit nombre des réponses n'a pas permis d'effectuer, comme on l'espérait, une comparaison entre les agents ayant reçu une

formation et ceux qui n'en avaient pas eu. Par conséquent, on ne peut donc tirer que des conclusions imprécises sur les différences entre ces groupes quant au temps consacré à régler une querelle, au recours à des organismes d'assistance sociale et, par exemple, au degré de la violence à laquelle les policiers ont eu à faire face et aux blessures subies.

En ce qui concerne, en particulier, le résultat de l'intervention de la police et de l'orientation vers les organismes d'assistance sociale, il n'existe aucune donnée sur le nombre de fois que les parties se sont effectivement adressées à l'organisme vers lequel on les avait dirigées, non plus que sur la satisfaction des clients et pas davantage sur l'opportunité du travail d'orientation effectué par la police. Deux raisons principales expliquent ces lacunes dans les conclusions. En premier lieu, les représentants des organismes d'assistance sociale que les chercheurs ont rencontrés ont fait preuve de mauvaise volonté à fournir des renseignements sur leurs clients; ils ont dit aux chercheurs qu'ils ne pouvaient même pas leur révéler si un client particulier ayant bénéficié du service d'orientation était entré en rapport avec leur organisme, vu que de tels renseignements étaient considéré comme confidentiels. En second lieu, on s'est rendu compte qu'il était impossible, dans la plupart des cas, de réunir des données nécessaires à une procédure de suivi pour évaluer les résultats à cause des difficultés à rencontrer les gens dont la police s'était occupée et d'un contrôle inefficace en matière de repérage et d'identification au cours de la recherche. Il n'y a qu'une mince consolation de savoir que des études semblables, faites ailleurs, ont connu les même lacunes en ce qui concerne la coopération et le contrôle.

Malgré ces faiblesses, on peut tirer des données réunies, les conclusions qui suivent. On rappelle au lecteur le caractère incertain des résultats de l'étude faite à partir des formules de rapport. Ils semblent vouloir proposer des changements et

souligner des tendances plutôt que confirmer, de façon concluante les différences dans la façon dont la police s'occupe des conflits domestiques.

1. L'instauration de la formation en techniques d'intervention dans les conflits domestiques à l'intention des agents du Service de police de Vancouver n'a pas beaucoup influencé la façon dont les autres membres de ce Service répondent aux appels pour conflits domestiques. Notons en particulier,
 - (a) qu'il n'y a eu aucune amélioration dans la manière généralement inadéquate de trier les appels demandant la présence de la police;
 - (b) que les agents qui s'occupent des conflits domestiques sont souvent dépêchés sans avoir été renseignés convenablement au sujet de la querelle, et qu'ils n'ont pas les renseignements importants pour leur sécurité.
2. En situation concrète, les policiers ayant reçu une formation et ceux qui n'en ont pas eu semblent pouvoir intervenir en milieu domestique dans un temps assez court, y consacrant en moyenne une demi-heure environ. La formation ne semble pas avoir eu d'influence sur cette période.
3. Dans la moitié ou les deux tiers de toutes les querelles dont on s'est occupé, il semble que l'alcool ait rendu l'intervention plus difficile lorsqu'une ou plus des parties en avaient consommé.
4. On s'est servi d'armes, généralement de couteaux, outils et d'articles ménagers, dans environ 15 p. 100 des conflits dont on s'est occupé. Il en est résulté, pour les antagonistes, des blessures qui étaient la plupart du temps sans gravité, comme des contusions, des tuméfactions et des lacérations.

5. Aucun rapport ne mentionne des blessures aux policiers. Cependant, dans environ 20 p. 100 des cas, ils ont été injuriés ou victimes de voies de fait.
6. D'après les données, les équipes avec formation ont plus tendance à orienter les gens vers des organismes d'assistance sociale que les équipes sans formation. On s'est nettement conformé à la notion de "déjudiciarisation", car dans 75 p. 100 des cas, les gens ont été dirigés vers des organismes à l'extérieur du système judiciaire pénal.
7. En général, les policiers ont employé un vaste éventail de moyens pour régler les conflits domestiques. Lorsque les antagonistes avaient consommé de l'alcool, il a semblé que cela nuisait d'une certaine façon au travail d'orientation vers les organismes d'assistance sociale.
8. On a semblé faire trop grand état du recours à l'arrestation, comme moyen de régler un conflit, dans cet échantillonnage des interventions. On en attribue le taux plutôt élevé à un biais possible dans la nature des querelles ayant fait l'objet de rapports.

Références

1. Beamish, J. A Study of Citizen Initiated Telephone Requests for Service from the Vancouver Police Department. 1974 (Unpublished)
2. Pate, Tony, et al. Police Response Time: Its Determinants and Effects. Police Foundation, 1976.
3. Redding, C. and Olsen, B. E. Project Diversion 1972-1973 San Francisco Police Department, Unpublished report.
4. Byles, J. Hamilton Home Intervention Team. United Way Symposium on Family Violence, March 1977.
5. Bard, M., and Zacker, J., The Police and Interpersonal Conflict: Third Party Intervention Approaches. Police Foundation, 1976.
6. Chapman, S. G. et al. A Descriptive Profile of the Assault Incident. University of Oklahoma, 1974.

Monographie 5 - Résumé des résultats et des conclusions

Bruce R. Levens

Plan de recherche

On peut dire que l'intervention lors de conflits domestiques a deux buts généraux: (1) l'amélioration du rendement policier dans le traitement des conflits domestiques, et (2), à plus long terme, de réduire la fréquence des situations de violence domestique. La recherche entreprise était centrée presque exclusivement sur le premier grand but. L'amélioration du rendement policier peut être définie en termes de cinq objectifs généraux:

1. Légitimer et faire une chose courante de la participation de la police aux interventions dans des conflits domestiques;
2. Accroître la compréhension des conflits domestiques par la police;
3. Améliorer le contrôle policier des crises domestiques par un traitement plus efficace;
4. Augmenter l'éventail des mesures d'intervention policière dans les conflits domestiques;
5. Modifier la relation entre la police et le réseau externe de services sociaux et de ressources communautaires.

Au cours des deux années qu'a duré la recherche, son plan original a été modifié conformément aux changements de circonstances entourant la prestation des services policiers dans la région de Vancouver; le plan a également été changé en fonction des difficultés éprouvées pour adapter les dossiers du Service de police aux besoins de collecte de données du projet et des problèmes qu'ont présenté certaines mesures de résultat qui dépendaient de la collaboration entre les antagonistes et l'organisme social, collaboration sur laquelle le Service de police n'avait pas d'influence.

Essentiellement, toutefois, la recherche n'a pas différé radicalement de celle qui a été initialement proposée, et on a évalué les objectifs susmentionnés au moyen des types d'enquête suivants:

- a) Une revue poussée de la documentation sur l'intervention policière dans des crises domestiques.
- b) Une analyse de cas des manuels de formation, des guides pédagogiques et d'autres documents utilisés pour enseigner aux agents de police comment intervenir lors de crises.
- c) Une collecte pré-enquête de données par échantillonnage des demandes adressées par des citoyens au Service de police de Vancouver pour qu'il intervienne dans des conflits domestiques, afin de vérifier la nature et l'ampleur des demandes d'aide ainsi que les réponses de la police.
- d) Une enquête sur l'attitude des agents de police, afin d'évaluer le degré d'intériorisation des objectifs du programme de formation et afin de vérifier les différences entre les agents qui ont reçu une formation et ceux qui n'en ont pas reçu.
- e) Une collecte post-enquête des données afin de suivre de près la manière dont la police règle les conflits domestiques, après avoir reçu une formation relative à l'intervention lors de crises. Pour cela on a utilisé une formule de rapport "spontané" sur les interventions dans les querelles domestiques et on a fait des enquêtes de relance auprès des organismes sociaux.

Tout au long de l'étude, des résultats provisoires ont été présentés à un comité consultatif composé de membres du Service de police, de la Commission de police de la C.-B., de l'Ecole de police et du Comité de planification et de recherche sociale de Centraide.

Des réunions régulières avec le Service de police de Vancouver pour discuter des résultats et pour l'intéresser à fond à participer pleinement aux

techniques de chaque étape de la recherche ont contribué grandement à la bonne coopération qu'il nous a offerte. Ce n'est qu'à l'étape finale du projet que des difficultés dans la collecte des données ont surgi. Elles découlaient de deux sources: (1) la nécessité d'encourager un nombre élevé d'agents de police à retourner leur formule de rapport sur les interventions lors de crises domestiques, et (2) une coopération insuffisante de la part des organismes d'assistance sociale clés en ce qui a trait à la divulgation des renseignements relatifs à la nature et au degré des rapports qui existent entre eux et les antagonistes dans les disputes.

Limites des résultats

La recherche originale visait à évaluer la manière dont les agents de police et les organismes d'assistance sociale règlent les conflits domestiques. On comptait le faire en enquêtant auprès des citoyens qui avaient reçu des services d'intervention policière lors de crises et auprès de ceux qui avaient suivi les conseils de la police et avaient pris contact avec un organisme d'assistance sociale. La deuxième enquête devait renseigner sur le caractère approprié de l'orientation donnée par la police (renseignements appuyés par des entrevues avec le personnel des organismes) et informer sur la satisfaction donnée aux clients par l'organisme d'assistance sociale qui s'était occupé de leur problème.

Les tentatives faites pour compléter l'évaluation en consignant les réactions des citoyens à l'égard des interventions ont échoué. Il a été quasiment impossible d'organiser par téléphone des entrevues avec des citoyens, soit parce qu'on ne pouvait trouver leur numéro de téléphone ou parce qu'ils n'étaient pas disponibles. Parmi ceux qu'on a pu contacter, seulement quelques-uns ont accepté de participer à des entrevues. Et même ceux-là ont hésité à répondre ouvertement. Leurs réponses étaient formulées en termes vagues, non compromettants et sans évaluation claire et nette soit du comportement de la police, soit de la manière dont l'organisme d'assistance sociale a réglé leur problème.

Ont également échoué d'autres tentatives, visant à recueillir des renseignements sur les contacts entre client et organisme d'assistance sociale ainsi que sur l'opportunité des orientations par contact direct avec le "Vancouver Resources Board", qui est l'organisme principal vers lequel la police a dirigé les citoyens. Ce manque de succès a été dû surtout au fait que l'organisme d'assistance sociale a voulu à tout prix protéger le caractère confidentiel des informations émanant des clients. Malgré les garanties offertes à ce sujet, l'administrateur de l'organisme a persisté dans son refus de communiquer les données indiquant si certaines personnes ont contacté ou non l'organisme et le genre d'aide qui leur a été donnée.

A propos de l'absence de collaboration de la part du "Vancouver Resources Board", cette étape de l'enquête ne survenait pas à un moment opportun étant donné l'énorme publicité qu'on venait de donner aux échanges, entre police et travailleurs sociaux, de renseignements fournis par des clients. Au cours de la mise à l'essai d'un projet de travail policier par équipe à Vancouver-Sud, auquel participait le même organisme, on a accusé les travailleurs sociaux de ne pas respecter le caractère confidentiel des renseignements donnés par les clients. Naturellement, l'organisme est devenu particulièrement susceptible face aux demandes faites par les enquêteurs.

Si l'on compare le projet de Vancouver à une recherche similaire effectuée à London en Ontario*, où la coopération était excellente, il faut noter que la participation des organismes d'assistance sociale aux deux projets était au départ très différente. Le plan de la recherche de Vancouver reposait sur les hypothèses que l'adoption par la police d'un programme de formation relative à l'intervention lors de conflits domestiques comprendrait un avis donné aux organismes leur annonçant que le rôle de la police avait été modifié et que des dispositions seraient prises en vue d'une certaine coordination des services. De fait, à l'exception de certains aspects du projet de travail policier par équipe, aucune coordination ni participation d'organismes n'a eu lieu. C'est l'équipe de chercheurs

* Le "Family Consultant Service" auprès du Service de police de London.

qui est devenue le catalyseur des contacts entre la police et les organismes à cet égard, simplement parce qu'il fallait que les deux groupes approuvent les méthodes de collecte de données. A London, en revanche, les organismes d'assistance sociale ont participé au programme dès le début. Le service a été mis sur pied avec un élément de recherche d'évaluation, au lieu que la recherche contribue, bien que de façon minime au niveau local, à réunir la police et les organismes d'assistance sociale.

Enfin, un mot sur la collaboration policière. Comme nous l'avons souligné ailleurs, la collaboration de la part du Service de police de Vancouver a été généralement excellente. La seule difficulté rencontrée a été le nombre peu élevé de formules relatives aux conflits domestiques qui nous ont été retournées. Nous croyons que cela est dû, en grande partie, à la non-participation des agents de police en service à la formation dans le domaine des conflits domestiques, ce qui les rend sceptiques quant à la valeur de cette formation et à l'utilité de créer des dossiers concernant les interventions. En plus du peu d'empressement des agents de police à rédiger des rapports, ce qui constitue une partie de plus en plus importante de leurs fonctions, cette non-participation peut aussi avoir influé sur leurs relations avec les recrues ayant reçu cette formation et qu'ils n'ont probablement pas encouragées à collaborer touchant cet aspect de la recherche. Encore une fois, par comparaison avec le "London Family Consultant Service", la valeur de la formation, à Vancouver, dépendait en grande partie de la situation pédagogique à l'École de police et seulement un nombre restreint d'agents déjà en place y a participé. A London, par contre, la valeur de la formation a été bien établie grâce à la participation de toutes les parties concernées à la mise sur pied du projet pilote.

Les difficultés rencontrées à Vancouver pour compléter les enquêtes et le faible taux de réponses à la collecte de données clés nous ont empêché de traiter à fond certaines des questions que comportait la

recherche. Plus précisément, nous n'avons pas pu mesurer s'il y avait des différences entre les agents ayant reçu la formation à ce sujet et ceux qui ne l'ont pas reçue, dans certains aspects du règlement des conflits domestiques. Nous n'avons pas, non plus, pu évaluer à quel point la formation a influé sur le degré de satisfaction des citoyens à l'égard de la police. Nous regrettons aussi de n'avoir pas pu évaluer le résultat des orientations vers le réseau d'organismes d'assistance sociale, un élément du programme d'intervention dans les querelles domestiques si important pour les buts à court et à long terme du programme.

Du début à la fin de la recherche, les résultats de chaque étape ont été publiés sous forme de monographies distinctes. Le présent rapport sommaire tente de réunir les principales conclusions et de faire une évaluation générale de l'intervention dans les conflits domestiques. Dans les pages qui suivent chacun des objectifs est résumé et les résultats sont présentés et font renvoi à la monographie initiale de la recherche. Les lecteurs qui désirent obtenir des renseignements détaillés devraient consulter ces sources. Dans les monographies précédentes où sont présentés les résultats, on a fait des mises en garde concernant l'applicabilité des résultats. Dès lors, ceux qui sont présentés dans les pages suivantes doivent être considérés en tenant compte de ces avertissements.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Objectif 1: Légitimer la participation de la police aux interventions lors de crises domestiques et en faire une chose courante

Les analyses des fonctions effectuées par la police dans d'autres collectivités montrent qu'entre 50 et 80 p. 100 du temps passé au travail est consacré à ce que l'on peut décrire comme des activités de service social (problèmes domestiques, activités relatives à la santé, personnes disparues, objets trouvés, accidents d'automobile, orientation de la circulation, escorte d'ambulances et de véhicules de pompiers, etc.) comparativement aux fonctions d'application de la loi qu'on associe ordinairement au rôle de l'agent de police. Compte tenu de cette ventilation des tâches policières, un double objectif du programme de formation relative à l'intervention dans les conflits domestiques, relié précisément à une fonction de service mais incidemment rattaché à beaucoup d'autres aspects du rôle global de la police, est de prouver la nécessité pour la police: a) d'accepter sa participation à des fonctions de service, b) faire une chose courante de ses réponses à ce genre de demandes d'intervention en utilisant des modalités et des techniques qui fournissent à l'ensemble du service policier une méthode cohérente et efficace de règlement des conflits entre personnes. La recherche entreprise (1) a analysé les demandes d'aide adressées au Service de police de Vancouver pour évaluer jusqu'à quel point la formation relative à l'intervention était un élément nécessaire du programme d'étude de l'Ecole de police; et (2) a cherché à évaluer le degré d'engagement du Service de police envers cet aspect du rôle policier.

Résultats

En analysant les dossiers du Service de police et en écoutant les appels enregistrés au cours d'une période de 174 heures, nous avons découvert:

1. que 46.6 p. 100 des appels et 49.3 p. 100 du temps des

agents de patrouille étaient consacrés aux fonctions de "service" plutôt que "d'application de la loi"; qu'en outre, plus d'un tiers des demandes d'aide (34.6 p. 100) étaient des appels relatifs à des querelles domestiques*. (Monographie I)

2. Les demandes d'intervention de la police dans des querelles domestiques augmentent lentement l'après-midi et atteignent un maximum tard dans la soirée et dans la nuit. Les vendredis, samedis et dimanches sont les jours de plus grande activité, avec une moyenne quotidienne de 44 demandes de service comparativement à une moyenne quotidienne de 38 appels pendant le reste de la semaine. Entre 16 h et 2 h, le Service de police de Vancouver peut s'attendre à deux ou à trois fois le nombre de demandes reçues durant le reste de la période des 24 heures. En général, les conflits domestiques sont un phénomène des soirées de fin de semaine dans tous les quartiers de la ville de Vancouver. (Monographie I)

3. Lorsqu'a commencé la formation des recrues, la police intervenait dans 44 p. 100 environ des conflits domestiques. Lorsque l'appel demandait précisément la présence de la police (comparativement aux demandes de conseils, de renseignements etc.) la probabilité que la police se présente était de 54 p. 100. Ce taux de présence passait à 58 p. 100 lorsque ceux qui téléphonaient faisaient mention de violence et atteignait 67 p. 100 s'ils mentionnaient des armes et des actes de violence. Ces résultats ont fait penser qu'il existait un mécanisme de tri des appels, grâce auquel

* On a défini, aux fins de la présente recherche, une querelle domestique comme toute demande d'aide (que ce soit une demande de conseils, de renseignements ou d'envoi de la police) résultant, en gros, d'un conflit familial entraînant des disputes et des bagarres entre conjoints, entre époux de droit commun, ou entre un homme et une femme, d'un conflit entre parents et enfant ou adolescent, d'un échange d'actes ou de paroles hostiles entre parents ou personnes qui partagent le même logis, de désordres causés par un différend entre propriétaire et locataire, d'une dispute entre voisins, des luttes pour la garde d'un enfant, de la violation d'une ordonnance de séparation, de la non observation d'une ordonnance d'expulsion, et toute demande d'assistance pour que les agents de la force publique restent sur les lieux au cas où une querelle domestique se produirait ou deviendrait violente.

la police se présentait plus souvent lorsque, à cause de leur aptitude à prendre en main les situations de violence, leur présence s'avérait nécessaire. Cependant, l'analyse a aussi révélé que le tri n'était pas une méthode uniformisée et on a trouvé des preuves de réponses incohérentes. La recherche a révélé également que lorsqu'il s'agissait d'appels pour lesquels la présence de la police n'était pas jugée nécessaire, soit dans 56 cas sur 100, l'aide se limitait à donner au demandeur des conseils d'ordre moral. (Monographies I et IV)

4. Le degré d'intervention suite aux appels à l'aide lors de troubles domestiques a été jugé encourageant, les preuves indiquant que la probabilité de réponse de la police n'est pas affectée par l'heure à laquelle l'appel a été fait. C'est-à-dire, étant donné la nécessité d'être présent à cause de la nature violente de l'incident décrit durant l'appel, il n'y a pas eu de diminution du nombre d'interventions durant les heures de pointe ni de diminution du degré d'attention accordé aux fonctions d'application de la loi. (Monographie I)

5. Notre définition opérationnelle des querelles domestiques porte sur une gamme étendue de conflits interpersonnels, notamment les disputes entre époux, voisins et propriétaire-locataire. Dans le cas des bagarres entre époux (y compris les concubins), qui représentent 34 p. 100 des querelles domestiques, la personne qui a téléphoné était un des antagonistes dans 61.5 p. 100 des cas. Dans ces disputes c'était, le plus souvent, le partenaire féminin qui appelait à l'aide. Par comparaison aux autres types de querelles, les bagarres entre époux avaient plus de chance d'être signalées par un observateur que par une des parties en litige. L'analyse a montré qu'il n'est nullement évident que la police tend à répondre à un certain type de dispute plutôt qu'à un autre. Le facteur déterminant de l'action policière est plus probablement l'écclatement même de l'incident ou la possibilité de violence et la présence d'enfants dans une situation

dangereuse plutôt que le type de la relation conflictuelle (Monographie I). Cependant, si l'on en juge par les rapports remis par les agents de police, ceux-ci interviennent dans un nombre élevé de querelles entre époux ce qui peut laisser croire que la police tend à considérer que ces conflits domestiques justifient davantage un rapport écrit (Monographie IV).

6. Bien que la police n'ait pas semblé faire une distinction rigide entre les genres de conflits dans lesquels elle est intervenue, il y avait énormément d'incohérence dans les réponses effectivement données à un appel. C'est-à-dire que, même si la présence d'enfants lors d'une altercation violente constituait l'une des situations domestiques le plus susceptibles de recevoir l'attention de la police, dans beaucoup de cas cette combinaison de facteurs n'a pas suscité d'intervention, et dans d'autres on ne pouvait expliquer le refus de la police de s'intéresser à un incident que par la manière dont la personne qui a reçu l'appel l'a interprété. Ce genre d'incohérence dans la manière dont la police traite les demandes d'aide, ainsi que l'absence de toute aide téléphonique sous forme d'orientation vers un autre organisme lorsque la police n'a pas été envoyée sur les lieux, a fait ressortir davantage la nécessité d'accorder une plus grande attention à l'objectif de la formation qui insiste sur l'engagement entier de la police envers cet aspect de son travail (Monographies I et IV).

7. Malheureusement la formation complète en cours d'emploi au Service de police de Vancouver n'a pas eu lieu. Le programme de formation a visé presque exclusivement à enseigner aux nouveaux agents de police les méthodes correctes à suivre face aux querelles domestiques et, à part une formation intensive donnée aux inspecteurs locaux, le programme n'a guère encouragé la participation des agents déjà en place. Le manque de participation des cadres moyens à la planification et à la mise au point de la formation, ajouté à l'exclusion du personnel en place et à l'absence de cours permanents d'amélioration des compétences en matière d'intervention dans les crises domestiques, accroissent

la probabilité que les recrues, suite à la reprise des opérations traditionnelles de travail, adapteront les règles impératives apprises durant la formation à la façon dont les pratiquent et les interprètent les agents chevronnés qui n'ont ni reçu la formation en question ni participé à son élaboration et aux discussions concernant sa nécessité (Monographies II et III).

De fait, et le mérite en revient au programme de formation et à l'enseignement, aucune adaptation sous l'influence des collègues n'a eu lieu durant la période en question. Une mesure des attitudes de quatre groupes d'agents de police ayant des expériences de travail différentes et un groupe qui n'avait pas reçu la formation, a révélé que ce que les recrues disaient faire méthodiquement pour régler les conflits familiaux ne différait pas selon l'expérience acquise au travail (Monographie II).

8. Bien que la documentation ait révélé une résistance de la part des cadres moyens envers les programmes innovateurs de formation, nous n'avons pas discerné cette opposition durant nos enquêtes quoique, à notre avis, certains avaient laissé entendre qu'il y avait un manque d'enthousiasme pour l'intervention lors de conflits domestiques. Nous croyons, par exemple, que la participation au programme de formation d'autres agents que ceux qui font du travail de patrouille est une condition préalable nécessaire à un programme efficace de règlement de conflits. Les principales raisons en sont la nécessité d'énoncer et de communiquer clairement à tous les services, et surtout aux centres de communications et de rapports, la politique du service de police relativement aux conflits domestiques. Deuxièmement, les systèmes d'évaluation et de récompense utilisés par les services de police doivent tenir compte, dans le règlement des conflits domestiques, de l'importance à accorder dorénavant, non pas à une orientation limitée strictement à l'application de la loi, mais à une orientation de service social de maintien de l'ordre. Les critères traditionnels de performance de la police, comme le nombre

d'arrestations, etc., ne constituent pas des normes suffisantes pour juger des aspects d'intervention de leurs fonctions. Troisièmement, la notion d'engagement complet devrait inclure la formation adéquate de ceux qui sont les premiers en contact avec le public lorsqu'il appelle à l'aide, c.-à-d. les titulaires des postes de téléphoniste/réceptionniste au service de police (Monographie III).

9. Somme toute, les résultats démontrent la nécessité de techniques d'intervention dans les conflits domestiques. Cependant, pendant la période sur laquelle a porté l'enquête, il y avait peu de preuves de l'attention prêtée aux éléments du programme qui sont nécessaires à la concrétisation d'un engagement complet de la part du service de police.

Plus précisément, cette critique s'adresse à la façon dont les préposés aux communications et le personnel chargé de transmettre les appels traitent les demandes émanant du public. Par exemple, peu de changement a été apporté à la méthode d'attribution des cotes de priorité par de brèves descriptions (codes d'événement) des situations décrites par les personnes qui téléphonent. On a surtout noté le danger de susciter chez l'agent de police qui intervient des attentes irréalistes à propos de la nature d'un appel et le danger que cela donne lieu à une politique incohérente de réponses (Monographies I et II).

Enfin, en soulignant l'objectif d'un engagement complet, nous voulons déclarer que nous sommes conscients du fait que l'intervention dans les querelles domestiques n'est qu'une des nombreuses activités policières et conscients aussi du danger de considérer l'intervention comme si elle était l'aspect le plus important de l'ensemble des opérations. Naturellement, ce danger existe; toutefois, nous estimons n'avoir pas exagéré l'importance de l'engagement total, comme nous l'avons défini, si la tâche d'intervention dans les querelles domestiques - qui n'est certainement pas un aspect insignifiant du travail policier - doit être effectuée de façon sûre, efficace et efficiente.

Objectif 2: Accroître la compréhension des conflits domestiques
par le service de police

Étroitement lié à l'objectif précédent de la formation est le désir que le service de police soit bien conscient de l'opportunité de son rôle dans les crises humaines et soit davantage informé de la nature variée des conflits domestiques.

On trouve dans la documentation sur l'intervention dans les querelles domestiques des exemples d'études qui ont prouvé que la police hésite à intervenir, notamment des études sur l'hostilité qu'éprouvent les agents de police à l'idée de devenir des travailleurs sociaux. En outre, la conception que se fait ordinairement l'agent de police de la nature des conflits est trop souvent influencée par des stéréotypes concernant l'origine sociale des antagonistes et les circonstances de leurs disputes et par son pessimisme quant à la possibilité de modifier le comportement des familles qui sont parties au conflit.

Résultats

1. D'après la documentation, l'intervention de la police dans les conflits domestiques est nettement opportune. Les raisons sont l'aptitude de la police à intervenir immédiatement et avec autorité, le bien-fondé de son rôle étant donné la forte probabilité de violence, et l'établissement de bonnes relations de travail avec les organismes d'assistance sociale qui, à la place de la police, peuvent consacrer une attention à long terme aux conflits domestiques lorsque la nécessité du rôle de cette dernière a disparu (Monographie III).

Les recrues qui ont reçu la formation relative à l'intervention dans les querelles domestiques ont montré qu'elles étaient conscientes de ce caractère opportun du rôle policier. Par comparaison avec

les policiers expérimentés qui n'ont pas reçu la formation, les recrues ont manifesté, à un degré beaucoup plus élevé, un sentiment de réalisation et la volonté d'intervenir. En outre, ces différences n'ont pas disparu après que les bénéficiaires de la formation eurent passé un temps de service dans la rue, ce qui indique que le programme a réussi à leur donner une attitude positive à l'égard de l'intervention policière (Monographie II).

2. L'enquête sur les attitudes a porté sur une autre mesure du degré d'acceptation par la police du rôle de fournisseur d'aide. Les attitudes envers les capacités du sociologue, du spécialiste de la santé mentale et du psychologue à enseigner aux agents de police des choses qui leur seront utiles dans leur travail quotidien ont été en général favorables, et on n'a trouvé aucune différence entre les agents ayant reçu la formation et ceux qui ne l'ont pas reçue (Monographie II).
3. On a cependant relevé des résultats moins favorables au niveau de l'analyse de l'acceptation par l'ensemble du service de police du rôle de la police dans les questions domestiques. Plus précisément, la personne qui entre la première en contact avec les demandeurs de service n'a pas semblé avoir intériorisé l'orientation du fournisseur d'aide dans ses rapports avec le public. On a pensé que cela était dû surtout à l'insuffisance de formation et à l'absence d'une politique uniforme, appliquée d'une manière cohérente, pour les demandes d'intervention dans les conflits domestiques. Nous avons trouvé que la période de formation était en général trop brève et que l'expérience au travail n'avait aucune influence sur la manière de répondre aux appels (Monographie IV).
4. Il a été révélé que les réponses données par les préposés aux communications aux demandes du public durant la période de l'enquête ont peu changé et qu'elles étaient conditionnées par

l'absence de critères objectifs pour le tri des appels, qu'elles dépendaient en grande partie d'interprétations subjectives et non guidées du bien-fondé et des circonstances d'une demande donnée et qu'elles variaient énormément entre les préposés s'occupant de situations conflictuelles fondamentalement similaires. On pouvait donc conclure que le service de police utilise une approche moins que souhaitable en ce qui concerne les demandes de service émanant du public. On a conjecturé que l'acceptation de l'opportunité des interventions de la police devrait comporter un mécanisme servant à offrir aux personnes appelantes des conseils d'orientation ou d'autres renseignements utiles, conformément à un système uniformisé de tri et de collecte d'informations, qui ne nécessite pas l'intervention de la police. C'est-à-dire, tous les appels adressés au service de police pour lui signaler des bagarres domestiques doivent être traités comme des exemples de conflits graves qui pourraient éclater à nouveau ou s'aggraver, même si de prime abord la présence de la police n'est pas jugée nécessaire. On devrait dès lors insister pour que les préposés aux communications participent à certains aspects de la formation relative à l'intervention dans les conflits domestiques et pour qu'on leur donne des informations à jour sur les ressources communautaires dans leur localité (Monographies III et IV).

5. En ce qui concerne les attitudes des policiers envers les personnes impliquées dans les conflits domestiques, les résultats n'étaient généralement pas concluants. Les comparaisons d'attitudes envers la notion enseignée que de tels conflits sont répandus, qu'ils ne sont pas nécessairement propres à une partie de la population ni nécessairement un signe d'infériorité, n'ont révélé aucune différence significative entre les groupes et aucune cote extrême, selon le barème, n'a été attribuée aux diverses caractéristiques. Ou bien les policiers croient vraiment que toutes sortes de gens peuvent être impliqués dans des conflits domestiques, ou bien ils ont

éprouvé une certaine appréhension à l'égard de l'évaluation et ont réagi en choisissant des réponses assez neutres aux questions qui leur ont été posées.

Pour une des questions, cependant, les différences entre les agents qui ont reçu la formation et ceux qui ne l'ont pas reçue ont été significatives. Les premiers, contrairement aux deuxièmes, n'étaient pas d'accord que les couples qui se battent feraient mieux de vivre séparés. Cette opinion influe souvent de manière négative sur le comportement des policiers et sur les méthodes d'intervention dans les disputes entre époux (Monographie II).

Objectif 3: Améliorer le contrôle du règlement des crises domestiques par les agents de police

Cet objectif de la formation a trait surtout aux mesures que prennent les agents de police lorsqu'ils arrivent sur les lieux d'un conflit domestique. La documentation montre que les situations domestiques conflictuelles sont un aspect très répandu de la tâche de l'agent de police, qu'elles sont imprévisibles et dangereuses, responsables d'une grande partie des blessures subies par la police, excessivement fastidieuses et souvent difficiles à régler à cause de la consommation d'alcool par les parties en litige. La recherche entreprise a essayé de déterminer l'applicabilité de ces affirmations à l'expérience faite en Colombie-Britannique et d'évaluer le degré d'amélioration que la formation a apporté au contrôle policier exercé sur ces facteurs.

Résultats

1. Le caractère universel des conflits domestiques qui est bien attesté dans la documentation a abouti initialement à l'adoption d'un modèle de formation et de mise en oeuvre axé sur le besoin de formation de tous les agents de patrouille. Le modèle du généraliste, qui a été choisi, reconnaît que tous les agents se trouveront parfois dans des situations domestiques conflictuelles et que la distribution numérique et géographique

des demandes d'intervention empêche l'adoption du modèle du spécialiste, selon lequel une petite escouade d'agents spécialisés intervient efficacement en cas de besoin.

Un autre aspect du modèle de formation choisi était l'accent mis sur la méthode de police plutôt que sur la formation en théorie socio-psychologique et en théorie de travail social de l'intervention lors de crises. Il est très probable que cet accent mis sur les compétences pratiques a rendu le programme plus attrayant à la police, en faisant disparaître les inquiétudes que les policiers avaient d'être transformés en travailleurs sociaux. Dans la documentation, on préconise généralement d'éloigner la formation des techniques d'intervention de travail social et de la rapprocher du règlement de crise, c'est-à-dire d'apaiser les conflits entre personnes sans avoir recours à la psychothérapie (Monographie III).

Les données locales ont étayé la tendance des conflits domestiques à se répandre, et les autres aspects du double modèle du généraliste et des méthodes à suivre ont rendu celui-ci susceptible d'être adapté à un programme de cours d'une école de police desservant un grand nombre de sûretés municipales de dimensions et de juridictions géographiques variées (Monographie I).

2. Il a été dit à maintes reprises que l'une des tâches les plus dangereuses auxquelles l'agent de police doit faire face est celle de régler les querelles familiales et les autres désordres entre personnes. Le nombre de policiers tués ou blessés alors qu'ils intervenaient dans des querelles est une raison très valable d'essayer d'améliorer le contrôle policier des situations domestiques conflictuelles. Les relevés statistiques canadiens sur l'homicide et sur les agents de

police tués dans l'exercice de leurs fonctions attestent également les risques élevés du danger que représente cet aspect du travail policier (Monographie I).

Le caractère hautement imprévisible des querelles de famille constitue le plus grand obstacle au contrôle de ce genre de situation. Les crises familiales peuvent nécessiter la prise de mesures sévères (lorsqu'il y a eu voies de fait notoires) ou un simple rétablissement de l'ordre (lorsqu'un des antagonistes est bouleversé et a besoin de counselling et d'aide offerts avec tact). Bien que ces deux modes d'intervention soient souvent incompatibles, les policiers ne savent le plus souvent pas lequel ils devront employer. L'agent qui répond à l'appel doit ajuster sa réaction à la situation, au pied levé.

Lorsqu'on les interroge, les agents de police qui ont reçu la formation et ceux qui ne l'ont pas reçue conviennent qu'ils courent un plus grand risque d'être blessés lorsqu'ils interviennent dans des querelles domestiques. Tous, surtout ceux qui n'ont pas reçu la formation, perçoivent le travail comme dangereux. On pourrait supposer que la formation a donné à l'agent de police une plus grande confiance en son aptitude à faire face au danger, que ne possède son collègue qui n'a pas reçu la formation (Monographie II).

Nos résultats concernant le degré de violence dans les situations domestiques proviennent de deux groupes de données. D'abord, avant la formation, les rapports du service de police qui figurent sous la rubrique "conflits familiaux" montrent qu'il y a eu violence dans 45.3 p. 100 des conflits à propos desquels des rapports ont été rédigés (Monographie I). Dans des rapports ultérieurs provenant d'agents de police ayant reçu ou non la formation et qui ont fait état d'une grande variété de conflits, les antagonistes sont décrits comme "agités" dans 61 p. 100 des interventions et comme "violents" dans 7.2 p. 100, à l'arrivée de la police. Dans 42 p. 100 des conflits domestiques où la police est intervenue, des blessures avaient été causées avant son arrivée. Dans 14.5 p. 100 des

conflits, des armes, notamment des couteaux, un marteau, un pistolet et divers ustensiles de ménage ont servi à blesser des participants au conflit (Monographie IV).

En ce qui concerne les blessures causées à des agents de police, les dossiers locaux ne confirment pas le degré de violence dont font état les relevés statistiques provenant des États-Unis. Sur une période de huit mois, en 1976, il y avait dans les dossiers du Service de police de Vancouver des rapports concernant 21 "voies de fait sur les lieux d'une dispute", ce qui est le meilleur indicateur disponible d'agressions domestiques. De ces 21 voies de fait, seulement deux pouvaient être considérées comme des blessures subies lors d'interventions dans des querelles domestiques (Monographie I). Toutefois, des dossiers ultérieurs d'interventions policières ont révélé que les agents avaient été insultés dans 17 p. 100 des interventions et été victimes de voies de fait dans 4 cas. Dans 80 p. 100 des conflits domestiques, durant la période d'étude de dix semaines, on n'a rapporté ni insultes, ni voies de fait (Monographie IV).

Autant que possible, la violence ou la possibilité de violence et la nature imprévisible des conflits domestiques doivent demeurer les facteurs clés du contrôle dans le programme de formation. Un élément particulièrement important à cet égard, est la possibilité souvent mentionnée que l'intervention policière aggrave en fait la situation. Bien que nous ne les ayons pas observées ni signalées dans notre étude empirique, on retrouve dans la documentation des preuves d'interventions de personnes non spécialisées qui ont engendré de la violence (Monographie III). Le programme de formation est conçu de façon à réduire cette possibilité en traitant de communication non verbale, de proxémie et de médiation neutre. Les effets spécifiques de cet élément de la formation n'ont pas été mesurés. Cependant, les sujets de l'étude ont généralement convenu que la formation rendait les recrues plus satisfaites de leur performance lors des interventions dans les conflits domestiques (Monographie II).

3. Un objectif de la formation relatif à l'amélioration du contrôle des situations domestiques est de limiter le temps que les agents de police consacrent à cet aspect de leur travail. La documentation signale que le temps consacré à l'intervention dans un conflit domestique par des agents non formés varie considérablement, et elle suggère un objectif de 20 minutes en moyenne pour une intervention par un agent qui a reçu la formation.

Les premières estimations du temps consacré par les agents du Service de police de Vancouver étaient en moyenne de 31.8 minutes. Dans la collecte des données de rappel sur les agents formés ou non, le temps moyen était de 29.4 minutes, ce qui n'indique aucune différence marquée, que ce soit entre la période préalable et la période postérieure à l'enquête, ou entre les agents ayant et n'ayant pas reçu la formation, après l'enquête. Il y avait, toutefois, dans la gamme des temps en question une différence entre les mesures effectuées "avant la formation" et celles que l'on a prises "après la formation". Avant celle-ci, 28.7 p. 100 des interventions ont duré plus de 40 minutes, tandis qu'après la formation 20.9 p. 100 des interventions ont duré aussi longtemps (Monographies I et IV).

4. Un autre aspect du contrôle des conflits domestiques concerne la mesure dans laquelle la consommation d'alcool par les parties en litige gêne le règlement du conflit et influe sur la méthode du règlement.

Le degré auquel la consommation d'alcool constitue un facteur dans les conflits domestiques a fait l'objet de rapports contradictoires. Quelques études antérieures indiquent une fréquence très élevée de consommation d'alcool, mais certaines études récentes ont montré que c'est seulement dans un tiers à la moitié de toutes les disputes qu'un des antagonistes ou les deux semblent avoir bu (Monographies I et III).

Il a été également montré que les policiers non formés surestiment le nombre de querelles familiales où il y a eu consommation d'alcool et que leurs chiffres baissent après qu'ils ont suivi le cours d'intervention dans les conflits domestiques. Nos propres observations tendent à appuyer cette affirmation. Les officiers expérimentés qui n'ont pas reçu la formation ont indiqué une fréquence sensiblement plus élevée et un obstacle beaucoup plus grand à leur intervention que les recrues formées (Monographie II). L'objectif de la formation qui est de faire prendre conscience aux recrues du contrôle qu'elles ont dans ces situations semble avoir été réalisé.

D'après notre propre enquête fondée sur les rapports sur les conflits domestiques, la consommation d'alcool a été signalée dans deux tiers environ des conflits où on est intervenu. Aucun type de conflit n'a été plus qu'un autre caractérisé par la consommation d'alcool. La façon de mesurer l'usage de l'alcool contribue, naturellement, aux disparités que révèle la recherche sur ce sujet. Dans la formule de rapport, utilisée à Vancouver, sur les interventions lors de conflits domestiques, l'agent de police n'avait qu'à cocher une case s'il décelait de l'alcool et, sans directives, il devait décider à partir de quel degré d'ébriété il était justifié de consigner ce fait. D'après les commentaires annexés à la formule de rapport, il n'est pas injuste de conclure que dans la moitié ou les deux tiers des conflits domestiques il y a eu une certaine consommation d'alcool.

On a trouvé que, dans une intervention suite à un appel

relatif à une querelle domestique, la consommation d'alcool influait effectivement sur la décision prise. Des 115 cas où on a signalé une consommation d'alcool, 48.7 p. 100 ont abouti à une orientation vers un organisme d'assistance sociale, par comparaison aux 70 p. 100 qui ont donné lieu à la même décision, lorsque la consommation d'alcool n'était pas un facteur. La différence entre les agents de police qui ont et ceux qui n'ont pas reçu la formation n'explique pas cette disparité.

Donc, bien que la formation ait influé sur la perception par l'agent de la présence de l'alcool comme un facteur influant sur sa manière de régler les conflits domestiques, il semble que lorsque le moment vient de décider d'orienter ou non l'antagoniste vers un organisme social, le fait qu'il y a eu consommation d'alcool persuade l'agent que cette mesure n'est pas efficace (Monographie IV).

5. Ces résultats ont été présentés afin de montrer à quel point le contrôle que l'agent de police exerce sur les conflits domestiques a été modifié par la formation relative à l'intervention. Un autre aspect du contrôle, qui se rattache directement à la nécessité de réduire l'imprévisibilité des appels à l'aide, concerne le contenu du message d'intervention.

La collecte initiale de données en vue de cette étude a révélé que la priorité conditionnelle attribuée à un appel relatif à une querelle domestique était cotée priorité numéro deux dans une échelle à trois cotes. La méthode consistant à attribuer des priorités et l'utilisation de numéros de code

d'événement ainsi que de brèves descriptions des incidents semblent être en grande partie responsables de la multiplicité de descriptions et des différences dans les priorités attribuées à des situations qui sont essentiellement semblables (Monographie I).

Les points importants à se rappeler à cet égard sont que, d'abord, la sécurité de l'agent de police et ses plans d'intervention dépendent, dans une large mesure, des renseignements reçus par radio. Autrement dit, les transmissions par radio ne comportant pas de description intégrale de l'incident et formulées en style télégraphique peuvent bien susciter une perception trompeuse chez l'agent de police qui répond à l'appel. Deuxièmement, le public reçoit un service moins que satisfaisant: certains appels donnent lieu à une intervention rapide de la police tandis que d'autres de nature semblable se voient attribuer une faible priorité.

Au cours du programme de recherche, le Service de police de Vancouver a instauré un système d'appels d'urgence 911. Cependant, durant la collecte des données aucun changement appréciable n'est survenu dans la méthode de description des conflits domestiques et dans l'envoi du personnel de patrouille. L'analyse du contenu des appels ne réussit souvent pas à montrer les raisons importantes pour lesquelles des demandes semblables d'intervention reçoivent des cotes de priorité différentes.

Nos observations nous ont amenés à conclure que des renseignements insuffisants sont consignés et transmis aux agents qui répondent aux appels. De plus, lorsqu'on a demandé à des agents de police de dire à quel point ils étaient satisfaits des renseignements reçus, 35.9 p. 100 ont répondu qu'ils auraient préféré avoir plus de

renseignements avant leur arrivée sur les lieux du conflit. Plus précisément, ils auraient aimé qu'on les renseigne sur la présence ou l'utilisation d'armes et le nombre des antagonistes et avoir une description détaillée de l'agression (Monographie IV).

6. La documentation et le guide de formation que l'on a examinés pour les besoins de l'étude soulignant le rôle crucial des téléphonistes et des répartiteurs d'appels. On en retire quatre règles fondamentales à suivre lorsqu'on assigne des tâches à une unité:

- (1) Obtenir autant de détails que possible sur les questions suivantes:

- qui a appelé et combien de personnes sont présentes?
- d'où provient l'appel et le délinquant est-il sur les lieux?
- y a-t-il menace de voies de fait et y en a-t-il effectivement?
- quelle est le degré de violence de la querelle?
- est-il question d'une arme, est-elle disponible, en a-t-on parlé ou soupçonne-t-on qu'il y en a une?

- (2) Il faut poursuivre la conversation téléphonique avec la personne qui appelle aussi longtemps que possible afin d'obtenir le récit complet des événements et de savoir si la situation évolue.

- (3) Si le répartiteur d'appels ne peut obtenir une description complète et précise de la situation, il doit le faire savoir à l'agent désigné.

- (4) S'il y a une altercation ou s'il semble que la violence soit près d'éclater, des voitures de soutien doivent accompagner l'unité désignée.

La manière de recueillir et de transmettre les renseignements fournis par l'appelant n'a pas aidé à réaliser le but de la formation relatif à un meilleur contrôle. La documentation sur la formation que nous avons examinée indique que les descriptions des incidents devraient fournir autant de renseignements connexes que possible. Cela permet a) de déterminer le bien-fondé de l'appel, b) de donner de l'aide par téléphone et d'orienter le demandeur vers un autre organisme lorsque la présence de la police n'est pas appropriée et c) de préparer à fond l'agent chargé d'intervenir, ce qui réduit quelque peu la nature inconnue et imprévisible du conflit (Monographie III).

7. En ce qui concerne la responsabilité du service de police pour le contrôle des situations domestiques, un autre résultat important doit être signalé. Souvent, le schème de violence domestique est une série d'appels à l'aide adressés à la police. D'autres études ont montré que souvent les mêmes individus seront impliqués dans des conflits domestiques qui nécessitent l'intervention de la police. Un statut d'alerte préliminaire a été attribué à certains de ces appels, alors que des données ultérieures ont révélé que les homicides commis au cours de conflits domestiques sont souvent l'aboutissement d'une série d'agressions pour lesquelles on avait fait appel à la police.

Il est nécessaire d'établir une méthode adéquate d'enregistrement pour contrôler comme il faut ce processus et donner à l'agent répondant à l'appel d'autres renseignements, comme par exemple si les antagonistes sont connus ou inconnus de la police. Nous avons trouvé que le système en usage au Service de police de Vancouver,

bien qu'il serve les besoins traditionnels de la police, pourrait être amélioré afin d'assurer la double fonction de fourniture de renseignements utiles aux répartiteurs d'appels et de tenue d'un registre des mesures de relance prises par les organismes d'assistance sociale et également pour observer au fil du temps la constante décelée dans les conflits domestiques (Monographie I).

Objectif 4: Elargir l'éventail des interventions policières dans les conflits domestiques

Autrefois, les modalités d'intervention dans les conflits domestiques adoptées par l'agent de police consistaient, en règle générale, à écarter la personne violente de la scène pendant suffisamment de temps pour lui permettre de retrouver son calme. Les méthodes utilisées ont varié d'un policier à l'autre et d'un service à l'autre. L'éventail des subterfuges utilisés consistait notamment à persuader l'attaquant de quitter les lieux, et ensuite (s'il y avait eu consommation d'alcool) à porter des accusations contre lui parce qu'il était en état d'ébriété dans un endroit public; de l'amener à se livrer à des voies de fait contre l'agent pour qu'on puisse l'arrêter et l'éloigner de la scène; ou de se contenter de rester sur place pendant un temps considérable dans le dessein de calmer une situation violente, ne serait-ce que pour être rappelé sur les lieux, souvent le même soir, lors d'une nouvelle flambée de violence.

L'objectif de formation visant à accroître les aptitudes et les ressources du policier dans le règlement des conflits interpersonnels est axé sur les techniques d'interrogation efficaces afin que le policier puisse décider des initiatives qui conviennent le mieux à une situation particulière. Ces initiatives comportent la médiation du problème et l'orientation vers les ressources communautaires. Ces réponses particulières permettent (a) d'écarter les parties du système de justice pénale et

(b) de réduire le nombre d'interventions ultérieures de la police soit en aidant les antagonistes à prendre conscience de leur problème ou en les mettant en rapport avec un service communautaire qui convient à leurs besoins.

Résultats

1. Les résultats de notre sondage sur les attitudes de policiers formés et non formés montrent que les deux groupes ont rarement recours à l'arrestation pour régler les querelles domestiques. Cette constatation concorde avec les résultats d'autres recherches qui montrent que la formation en matière d'intervention ne semble pas réduire le nombre de personnes que les agents de police obligent à entrer en contact avec le système de justice pénale. Il semble qu'indépendamment de leur formation, les policiers ne procèdent que rarement à des arrestations et ce, uniquement en dernier recours (Monographies II et IV).
2. Par ailleurs, ce résultat était différent de ceux obtenus en examinant les formules de rapport sur les interventions dans les conflits domestiques, qui faisaient suite à l'enquête sur les attitudes. Des arrestations ont été effectuées dans 24 des 167 querelles signalées, ce qui est considérablement plus élevé que l'estimation de 6 à 7 p. 100, d'après les données de l'enquête sur les attitudes. Pour cette raison et pour d'autres, nous suspectons que les formules de rapport reçues sont un échantillon partial des querelles familiales dans lesquelles un agent de police est intervenu. Cependant, un élément d'information a été confirmé, à savoir qu'il n'y avait aucune différence entre les policiers formés et non formés quant à l'adoption de ces mesures, comme en témoignent nos rapports (Monographie IV).
3. L'analyse à la fois de l'enquête sur les attitudes et des formules de rapport sur le recours aux ressources communautaires a permis de

fournir quelques indications sur la réalisation de l'objectif de formation et d'appui de l'utilisation d'un éventail élargi de solutions.

Les recrues qui ont bénéficié d'une formation en matière d'intervention dans les conflits domestiques ont déclaré qu'elles étaient plus portées à négocier pour régler le problème (médiation), plus portées à proposer aux adversaires de faire appel à un organisme d'assistance sociale ou à un travailleur social de l'extérieur (transmission du cas), et moins portées à leur proposer de se mettre en rapport avec un juge de paix (déjudiciarisation) que ne l'étaient les agents expérimentés non formés (Monographie II).

Quant au recours réel à ces modes de règlement des conflits, les policiers ont rétabli le calme dans 8 p. 100 des cas, servi de médiateurs pour trouver une solution dans 20 p. 100 des querelles, et fait appel à une autre ressource communautaire dans 56 p. 100 des cas d'intervention. Dans 75 p. 100 des cas confiés à un service communautaire, ils se sont adressés à des organismes à l'extérieur du système de justice pénale.

Les données ont révélé que les agents formés avaient davantage tendance à recourir à la transmission de cas que leurs collègues qui n'avaient pas bénéficié de la formation. Toutefois, tout en indiquant un changement selon l'orientation prévue, les résultats ne sont pas probants étant donné le petit nombre et peut-être le manque de représentativité des cas signalés par rapport au nombre total d'interventions dans les conflits familiaux (Monographie IV).

4. Il est intéressant de noter qu'en ce qui concerne la transmission des cas, les données révèlent que les agents de police, dans l'ensemble, ont une attitude négative à l'égard des organismes

d'assistance sociale. Cette situation est imputable, notamment, au manque de feedback, à l'absence de contrôle des organismes et à la non-disponibilité des services la nuit. En outre, les recrues formées avaient fortement tendance à adopter une attitude négative à l'égard des organismes d'assistance sociale à mesure qu'elles acquerraient de l'expérience au travail (Monographie II).

Une analyse plus poussée a révélé que presque la moitié des cas dirigés vers l'extérieur du système de justice pénale étaient confiés à des travailleurs sociaux connus qui étaient rattachés au service de police. Cette révélation corrobore la documentation qui soutient que le règlement des cas s'effectue le mieux entre les agents de police et les travailleurs sociaux qui se connaissent personnellement et qui entretiennent des relations empreintes de confiance et de compréhension.

En d'autres termes, nous avons trouvé que la plupart des plaintes de la police portent sur les difficultés d'ordre bureaucratique éprouvées auprès des organismes (modalités de mise en rapport, heures de bureau, etc.). Les actions des travailleurs sociaux ont surtout fait l'objet de louanges, et cette constatation est entérinée par la pratique (Monographies II et IV).

5. Etant donné l'antipathie à l'égard des organismes d'assistance sociale, d'autres programmes de formation ont été examinés afin de déterminer les composantes d'un système efficace de transmission des cas. D'après la documentation, et l'expérience du programme de Vancouver, "l'orientation efficace des cas" pourrait être l'un des aspects les plus difficiles de l'intervention de la police dans les conflits domestiques. Les facteurs liés à la transmission efficace des cas sont les suivants:
 - (a) L'existence d'un répertoire exhaustif des numéros essentiels comportant une description complète des organismes.
 - (b) Le client doit être informé de la raison pour laquelle son cas est transmis. Cette information doit être perçue comme

un instrument d'aide plutôt qu'un instrument de contrôle social.

- (c) La police doit établir une liste de personnes-ressources afin que les clients puissent être adressés à une personne en particulier.
- (d) Une simple fiche de renvoi doit être remplie et un exemplaire devrait accompagner la personne en question qui se sent alors moins dépourvue lorsqu'elle se présente à un organisme d'assistance sociale.
- (e) Il faut inciter les organismes à s'occuper immédiatement des personnes que la police leur envoie, car lorsque ces dernières sont placées sur une liste d'attente en attendant que le travailleur social puisse s'occuper d'elles, elles ont fortement tendance à renoncer au traitement.
- (f) La plupart des programmes de formation examinés qui signalent des succès soulignent la nécessité pour l'organisme d'assistance sociale de communiquer les résultats de la consultation à l'agent responsable. Cette façon de faire permet non seulement d'accroître la satisfaction au travail du policier, mais aussi de fournir continuellement des renseignements sur le caractère approprié de ces méthodes de renvoi (Monographie III).

Objectif 5: Modifier la relation entre la police et le réseau externe de services sociaux et de ressources communautaires

Dans le cadre du programme de formation, il est bien connu qu'une collaboration étroite entre les organismes d'assistance sociale et la police aide grandement cette dernière à régler les conflits domestiques. En fait, l'instruction est fortement axée sur l'établissement de liens avec les travailleurs sociaux afin de faire du processus de transmission des cas une pratique courante et de tendre à la réalisation de l'objectif à long terme, soit de réduire le nombre des conflits.

L'étude des rapports qui existent entre la police et les ressources communautaires a permis de constater que le degré de collaboration entre les systèmes de Vancouver était un aspect encourageant du programme d'intervention dans les conflits. Les nombreux aspects propres à l'établissement de liens, aspects relevés dans la documentation, sont, à des degrés divers, présents au niveau local. Voici les aspects de collaboration relevés dans le cadre du programme, y compris les principaux sujets de préoccupation.

Résultats

1. La littérature révèle une variété de méthodes de collaboration entre la police et les organismes d'assistance sociale. Toutefois, nous n'avons trouvé aucun exemple des sujets traités le plus souvent, au cours de la dernière décennie, dans les revues spécialisées en travail social, notamment les services intégrés. D'après les arguments exposant les éléments de collaboration, il semble que l'échange, entre la police et les organismes d'assistance sociale, des ressources qui sont nécessaires pour élargir l'éventail des mesures prises par la police se réalisera vraisemblablement le mieux grâce à la coordination des cas dans le cadre d'une structure fédérée plutôt qu'intégrée (c.-à-d., grâce à un système de collaboration dépourvu d'un service central de prise de décision) (Monographie III).

Ce mécanisme de collaboration met en rapport, au niveau des opérations, le système d'application de la loi et le réseau d'organismes sociaux et permet la communication et le partage sans menacer gravement la souveraineté de l'un ou l'autre système. A l'heure actuelle, une méthode de collaboration de ce genre est à l'essai dans le cadre du programme de travail policier par équipes, mis en oeuvre à Vancouver.

2. Pour arriver à réaliser ce qui précède, il faudrait notamment détacher des travailleurs sociaux auprès des services de police afin qu'ils remplissent des fonctions de liaison et de consultation tout en jouant un rôle direct au niveau des services. Notre examen et notre analyse du rôle de ces agents de liaison corroborent cette approche, mais révèlent qu'il faut étendre le concept des fonctions. A notre avis, le travailleur chargé de la liaison doit occuper une position clé en ce qui concerne le tri des recommandations (conseiller des ressources communautaires auprès des agents de patrouille et des réceptionnistes du service de police); l'accueil et les services d'extension (recevoir les personnes adressées par la police dans certains cas et assurer les services d'extension des organismes à ceux qui en ont besoin); la rétroinformation à fournir aux agents de police sur le résultat des cas soumis; le rôle de stimulateur, afin d'encourager les rapports entre le travailleur social et l'agent de police; la liaison entre les systèmes grâce à des mécanismes officiels et officieux; les réponses aux demandes de renseignements du public concernant le travail social; l'établissement d'un dossier sur les interventions habituelles de la police; et le maintien de rapports réguliers et étroits avec son organisme et ses collègues pour tenir à jour ses connaissances et pour conserver des orientations professionnelles (Monographie III).
3. La tentative visant à rapprocher les travailleurs sociaux et les agents de police dans leur travail repose sur des différences philosophiques, comme en témoigne la documentation. On a fait valoir que typiquement, la police adhère à une opinion différente sur la cause des crimes, à une théorie différente du contrôle et des sanctions sociales et à une attitude différente envers la victime et l'attaquant dans les conflits interpersonnels. Nombre d'études ont souligné la "sévérité" de la police par rapport à la "clémence" du travailleur social; elles ont décrit l'attitude rigide, conservatrice

et axée sur la force de la police qui s'oppose à l'approche souple, libérale et bienveillante du travailleur social.

La question complexe du conflit entre le policier et le travailleur social et de l'impact des stéréotypes professionnels sur le comportement a souvent été trop simplifiée. Il existe, toutefois, suffisamment de preuves de différences réelles dont le degré d'enracinement pourrait avoir de lourdes conséquences pour l'esprit de collaboration. Pour permettre à l'un de mieux apprécier les rôles et les aptitudes de l'autre, y compris une appréciation réaliste de ce que peuvent accomplir les travailleurs sociaux et la thérapie sociale, et de ce que peuvent permettre l'autorité et la formation des agents de police, d'autres communautés ont tenté des expériences valables dans le cadre d'un système d'échanges et d'activités de formation communes. A l'heure actuelle, une telle formation ne fait pas partie intégrante des activités locales (Monographie III).

CONCLUSIONS

Nous avons fait valoir, à partir de la documentation et de nos découvertes et observations sur le plan local, qu'un programme d'intervention dans les conflits domestiques devra vraisemblablement porter sur des demandes complexes de services les plus divers. Bornons-nous à dire que ces demandes et les services à fournir engloberont au moins:

1. Le recours très fréquent à la police pour écarter les risques omniprésents de violence dans les querelles domestiques. Quelle que soit l'ampleur des ressources de service social dans la collectivité, la police continuera d'être considérée comme au premier rang des forces d'intervention. Il faudrait donc adopter un programme de formation axé sur (i) la sécurité de la police, (ii) la rapidité d'intervention, (iii) le règlement efficace du conflit, (iv) l'évaluation en vue de la transmission du cas, et (v) les liens avec le réseau d'organismes sociaux.

Nous avons soutenu que la méthode de formation généraliste permettait de satisfaire, en grande partie, aux besoins décrits. Or, pour que l'approche soit le plus efficace possible, il faut des rapports suivis entre la police et le réseau de services sociaux de manière (a) à tenir constamment la police au courant des ressources disponibles, (b) à transmettre à la police des renseignements concernant les cas dirigés vers les organismes d'assistance sociale et les mesures prises, (c) à constituer un dossier sur les services offerts aux récidivistes et les rapports entretenus avec eux et (d) à parrainer, le cas échéant, la coordination systématique et l'étude des cas. Dans le programme de Vancouver, le rôle du travailleur chargé de la liaison constitue une amorce de ce type de coopération.

2. Il faut que la police réagisse de façon systématique aux nombreuses demandes d'intervention. Toutes les personnes qui appellent la police ne sont pas dans des situations urgentes nécessitant l'intervention immédiate de la police. Toutefois, pour éviter que des appels légitimes ne soient classés parmi ceux ne nécessitant pas la présence d'un agent de police, et que d'autres personnes désireuses d'obtenir des renseignements et des conseils ne soient mal renseignées, il faut adopter une approche globale à la question de l'intervention dans les conflits. Il s'ensuit, dans une large mesure, qu'il faut continuer de former les téléphonistes et les répartiteurs du service de police afin qu'ils trient systématiquement les demandes de service et qu'ils donnent des conseils sur l'existence et la disponibilité des ressources communautaires. En outre, grâce à la mise à jour des dossiers, les situations de conflit persistantes pourraient être repérées et les services d'extension assurés même lorsque le problème immédiat ne semble pas justifier la présence de la police. Cette méthode pourrait aider à la fois à empêcher l'escalade du conflit au foyer et à réduire le nombre de demandes adressées à la police.

Nous avons constaté, en ce qui concerne cet aspect du programme d'intervention dans les conflits, un manque d'engagement total de la part du service de police ainsi qu'un manque de formation et de ressources nécessaires pour mener à bien la tâche.

3. La nature de certains conflits est telle que l'intervention, la médiation et la transmission des cas de la part de la police ne permettent pas de trouver une solution adéquate aux problèmes qui se posent. Il faut aussi pouvoir compter immédiatement sur des professionnels que la police pourrait convoquer sur place à des fins de counselling. On pourrait répondre à ce besoin en créant un service itinérant - une équipe volante - les travailleurs sociaux étant en contact permanent avec la police par l'intermédiaire de la radio.

À Vancouver, l'élaboration de cette approche a commencé d'une façon toute à fait indépendante de la présente étude. Deux équipes de travailleurs sociaux, dont l'une s'occupe des problèmes de santé mentale, restent maintenant en contact avec la police au moyen de la radio. En outre, la coordination des services après les heures normales de travail fait l'objet de discussions inter-organismes au cours de réunions d'un comité consultatif convoquées par le service municipal de la planification sociale.

Il reste encore beaucoup à faire pour atteindre les objectifs du programme d'intervention dans les conflits domestiques, comme en témoigne ce document. Certains secteurs du programme qui relèvent de la police et du réseau des services sociaux sont plus avancés que d'autres. Nous pouvons conclure, en somme, que les secteurs qui laissent à désirer devraient être portés à l'attention des autorités compétentes afin qu'elles puissent remédier immédiatement à la situation.

CONSEQUENCES SUR LES POLITIQUES

En résumé, les conséquences sur les politiques de l'intervention de la police lors de conflits domestiques, dans l'optique de la présente recherche, relèvent de trois grandes catégories: les conséquences pour l'organisme d'application de la loi, pour les services sociaux, et pour le système de justice pénale en général.

Conséquences pour l'application de la loi

L'adoption par la police d'un mode d'intervention dans les conflits domestiques en tant que procédure rationalisée qui sera enseignée au personnel de patrouille influera sur de nombreux aspects de la politique du service de police.

1. Elle suppose que les agents chargés d'appliquer la loi et que le personnel civil du service de police auront des fonctions différentes et élargies à remplir. L'aspect service social de leur rôle deviendra une procédure normalisée. Pour assurer le bon fonctionnement du programme d'intervention dans les conflits, elle devra comporter des ramifications non seulement chez le personnel de patrouille et les réceptionnistes, mais aussi dans d'autres divisions à tous les paliers de direction.
2. Les conséquences de la formation ne se limiteront pas au règlement des conflits. Les connaissances enseignées s'appliqueront à une variété d'interactions entre la police et les citoyens. L'importance accordée à la communication, à la sécurité, à l'interrogation et à la neutralité affective permettra d'améliorer les compétences professionnelles de la police et à rehausser son image.
3. Le recrutement du personnel et l'attribution des tâches au sein du service de police seront effectués en fonction du besoin d'entretenir des rapports plus étroits avec le réseau des services sociaux.

Il faut affecter un plus grand nombre de travailleurs sociaux au service de police pour qu'ils y jouent un rôle de liaison, comme le décrit le présent projet.

4. La formation relative à l'intervention dans les conflits domestiques offre aux policiers une plus vaste gamme de réponses à un aspect de leur travail qui est généralement considéré comme négatif. L'établissement d'un modèle généraliste-procédural permet de reconnaître le rôle légitime de la police dans le règlement des querelles familiales.
5. Le programme permet d'établir, entre le système d'application de la loi et celui des services sociaux, une nouvelle relation qui pourrait à la fois accroître l'efficacité de la police et réduire, à long terme, les demandes d'intervention.
6. L'augmentation de l'interaction entre la police et les travailleurs sociaux aura des répercussions sur l'éthique et les obligations professionnelles du service de police et permettra de sensibiliser ce dernier à l'amélioration des services sociaux dans la collectivité.
7. Des réponses régulières aux demandes de services de la part des citoyens pourraient à court terme accroître la demande d'intervention dans les conflits d'ordre familial. La police doit créer des attentes réalistes à l'égard de sa participation, de sorte qu'avec le temps, le public deviendra conscient de la juridiction de la police et de l'existence de services d'assistance sociale supplémentaires dans la collectivité.
8. Un examen continu de l'ensemble des conflits domestiques, ainsi qu'une amélioration de la tenue des dossiers et des méthodes de rétroinformation des services sociaux, devraient permettre à la police de mieux comprendre les caractéristiques des situations de violence et de celles qui exigent uniquement une intervention des

services sociaux. En outre, des connaissances accrues sur les appels signalant des perturbations, avec perspectives de violence ou non, et l'efficacité de différentes dispositions prises permettront d'établir une définition plus claire du rôle que la police est appelée à jouer dans le règlement des conflits familiaux.

9. L'aspect service social du rôle de la police soulève des questions quant à la valeur d'un tel travail, par exemple, son habileté à réduire le taux de récidivisme des conflits de manière à lui permettre de se consacrer à d'autres tâches. L'exécution efficace des fonctions de service social a aussi des répercussions sur les politiques de récompense et de promotion au sein du système policier.

Conséquences pour le système de service social

L'interaction accrue entre le service de police et les services sociaux qui résultera de l'établissement du programme comporte des conséquences pour le système de services sociaux ainsi que pour les travailleurs individuels relevant du réseau des organismes d'assistance sociale.

1. Des relations de travail plus étroites entre le système d'application de la loi et celui des services sociaux pourraient susciter la confiance et la compréhension mutuelles, ce qui pourrait faire apprécier davantage le rôle que chacun est appelé à jouer dans la totalité des ressources communautaires.
2. Les travailleurs sociaux devront modifier leurs heures de travail afin de répondre effectivement aux besoins du système d'application de la loi que les crises domestiques intéressent au premier chef. Le fait d'assurer des services de soutien adéquats après les heures normales de travail lors des interventions de la police permettra d'accroître le nombre de personnes servies. Il pourrait en résulter une surcharge de travail pour les ressources communautaires.

3. Les services sociaux et la police devront établir des voies de communication qui permettront de coordonner les activités sans décevoir les attentes du client en matière de confidentialité et sans justifier les craintes des travailleurs sociaux à l'égard de l'information privilégiée.
4. Les travailleurs sociaux et les administrateurs d'organismes d'assistance sociale devront admettre que les agents de police sont des personnes-ressources légitimes et reconnaître leur aptitude à établir des rapports entre les citoyens et les ressources communautaires. Cela suppose que le travailleur social devra se rendre compte qu'il est tenu de donner suite aux cas qui lui ont été transmis et d'informer l'agent de police sur les résultats de la consultation.
5. Les services sociaux devront travailler en étroite collaboration avec la police pour ce qui est de la formation des agents de police et des téléphonistes civils, et de la fourniture de renseignements à jour sur les ressources disponibles.
6. Le système des services sociaux doit être disposé à engager des dépenses supplémentaires afin d'assurer les services d'urgence 24 heures sur 24, de pouvoir envoyer l'équipe volante immédiatement sur les lieux dans une situation de crise, et d'affecter un nombre accru de travailleurs sociaux devant jouer un rôle de liaison auprès de la police.

Conséquences pour le système de justice pénale

Le programme d'intervention dans les conflits familiaux comporte, pour le système de justice pénale en général, les conséquences suivantes:

1. Des interventions sur-le-champ et le recours accru aux ressources d'organismes d'assistance sociale afin de régler les conflits domestiques permettront d'amorcer une tendance visant à écarter

du système de justice pénale ceux qui pourraient bénéficier de la déjudiciarisation.

2. L'adoption par la police d'une nouvelle attitude à l'égard des interventions dans les conflits domestiques, attitude non plus axée sur les solutions coercitives, juridiques, ou qui ne sont que des expédients, pourraient avoir des ramifications éventuelles sur la façon dont les tribunaux régleront les cas qui leur seront confiés. Il pourrait s'ensuivre une tendance vers la déjudiciarisation au niveau de la pré-accusation, qui permettrait aux tribunaux de diriger certains cas vers les ressources communautaires bénéficiant de la participation des travailleurs chargés de la liaison avec la police et de la surveillance permanente des dispositions prises.
3. Le rôle de la police dans le respect des ordonnances émises par les tribunaux de la famille pourrait être modifié à la lumière d'une approche différente au règlement des conflits domestiques due au fait que la police donne suite aux plaintes originales.

SOL GEN CANADA LIB/BIBLIO



0000018313

Date Due

— HV
 — 8079.2
 — L4
 — 1980
 — F

17904

Levens, Bruce R

Le Rôle de Service Social
 de la Police - L'Intervention
 lors de Conflits Domestiques.

DATE	NAME - NOM
17/10/85	1/L. Alloué Alexandre M. Beauvieux

HV
 8079.2
 L4
 1980
 F

17904

