



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.

Direction des programmes - Rapport pour spécialistes

UNE ÉTUDE SUR LE PROGRAMME
D'INTERVENTION POUR CRISES
FAMILIALES DE RESTIGOUCHE

RAPPORT POUR SPECIALISTES NO. 1984-

HQ
809.3
.C2
L3
1984
F
c.2

Ministère du Solliciteur général du Canada

Secrétariat

Copyright of this document does not belong to the Crown.
Proper authorization must be obtained from the author for
any intended use.
Les droits d'auteur du présent document n'appartiennent
pas à l'État. Toute utilisation du contenu du présent
document doit être approuvée préalablement par l'auteur.

HQ
809.3
.C2
L3
1984
F
C.2

Peter Lerette
Coordonnateur de recherche
Programme d'Intervention pour crises familiales de Restigouche
Campbellton, Nouveau-Brunswick

LIBRARY
MINISTRY OF THE SOLICITOR
GENERAL
JAN 29 1987
BIBLIOTHÈQUE
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL

**UNE ÉTUDE SUR LE PROGRAMME
D'INTERVENTION POUR CRISES
FAMILIALES DE RESTIGOUCHE**

RAPPORT POUR SPECIALISTES NO. 1984-76

Ce document de travail est présenté tel qu'il a été soumis au Ministère. Les opinions qu'il renferme sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement le point de vue du Ministère du Solliciteur général du Canada. Toute publication, citation ou reproduction est interdite sans l'autorisation du Ministère.

Ce document de travail est disponible en anglais. This working paper is available in English.

REMERCIEMENTS

L'auteur tient à remercier MM. Gerry Léger, Jean Dupuis et Gérard Daigle pour leur aide et leurs commentaires. Comme il est d'usage, il assume l'entière responsabilité de toute erreur que pourrait contenir le document et de toutes les opinions qui y sont exprimées.

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I - RAPPORT SOMMAIRE

Introduction	1
Structure administrative	7
Activités du projet	14
Les bénévoles	22
Les clients	28
La police	36
Conclusion	42
Annexe "A"	45

PARTIE II - RAPPORT TECHNIQUE

Introduction	48
La population cible	54
Résultats du sondage d'opinion auprès des clients	68
Sondage d'opinion auprès des bénévoles	75
Sondage d'opinion auprès de la police	79
Conclusion	92
Références	96

PARTIE I

RAPPORT SOMMAIRE

INTRODUCTION

Ce document de travail comprend les observations et les données recueillies, pendant une période de deux ans, sur les activités et les progrès du projet d'intervention pour crises familiales de Rastigouche. Le but du présent document est de fournir à ceux qui seraient intéressés un ensemble de renseignements qui pourraient être utiles à la mise en oeuvre d'un projet semblable dans leur localité. Nous nous sommes efforcés de ne pas alourdir indûment le texte par une présentation technique des résultats de la recherche; cependant, pour ceux qu'une telle présentation intéresse, un rapport technique est annexé en deuxième partie de ce rapport.

Le comté de Restigouche, situé dans le nord-est du Nouveau-Brunswick, couvre un peu plus de 3 000 miles carrés et compte environ 40 000 habitants. Sauf pour les centres plus ou moins urbains de la ville de Campbellton et de celle de Dalhousie, la majeure partie de la population habite dans les petites communautés qui longent les routes principales et les chemins du comté. Le service de police dans la région est assuré par quatre détachements de la G.R.C., situés à Campbellton, aux environs de Campbellton et aux villages de Rivière Jacquet et de Saint-Quentin, et par le service de police municipal de la ville de Dalhousie. C'est dans ce cadre que fut créée l'Unité d'Intervention pour crises familiales de Restigouche (U.I.C.F.R.) en 1980. Ce projet représente une tentative nouvelle et innovatrice de fournir de l'aide aux victimes de la violence au foyer dans une région rurale où la population est assez dispersée.

Les débuts du projet U.I.C.F.R. remontent à 1978, lorsque des policiers de la région et des représentants de diverses agences d'aide du comté ont organisé une série de rencontres pour tenter de résoudre plusieurs problèmes d'intérêt mutuel. L'essentiel des discussions à ces rencontres portait sur le manque de compréhension et de communication quant aux rôles que doivent assumer les agents de police et les intervenants des services communautaires quand ils ont à faire face à des situations de crises familiales.

Bien qu'en fin de compte on ait considérablement amélioré la perception générale du rôle de chaque agence dans les situations de crises familiales, on a cru que le renouvellement du personnel et les changements de politiques dans les agences conduiraient à une détérioration éventuelle de la bonne entente qui s'était établie. Une coopération continue entre les diverses agences concernées paraissait particulièrement importante aux agents de police qui sont généralement les premiers appelés quand les discordes familiales deviennent violentes. Le besoin d'établir un mécanisme formel et suivi d'orientation et d'intervention en situations de crises familiales devenait évident. On pensait qu'un tel mécanisme aiderait la police à s'occuper plus efficacement des situations de crises familiales, surtout en dehors des heures de bureau quand il est difficile d'avoir accès au personnel des agences (le soir, la fin de semaine ou pendant les congés).

Pendant le reste de 1978 et l'année 1979, les membres du comité de liaison initial ont étudié ce qu'on avait fait dans d'autres localités pour résoudre le problème, souvent négligé, de la violence au foyer. Durant cette période, d'autres personnes de la région de Restigouche ont été recrutées pour former avec celles déjà en place un comité de citoyens chargé d'établir un mécanisme d'intervention pour les crises familiales. Ce comité en est arrivé à comprendre 25 membres représentant un large éventail d'intérêts communautaires (la police, le tribunal de la famille, les services sociaux, les services correctionnels, la santé mentale, le clergé, l'Armée du salut et l'assistance juridique, pour ne nommer que ceux-là).

Pour élargir la perspective sur les questions soulevées, on a recherché l'appui et les conseils du Centre régional de consultation du ministère fédéral du Solliciteur général. Un contact suivi entre le Comité de citoyens et le consultant régional du Solliciteur général a mené à une proposition d'établir un projet de démonstration qui viserait surtout la violence au foyer dans la région de Restigouche. La proposition initiale envisageait la mise en oeuvre d'une Unité d'Intervention pour crises familiales semblable quant à sa structure et sa philosophie à celle qui existait alors dans la ville de London (Ontario) (London Family Consultant Service). Essentiellement, le programme de London utilise des travailleurs professionnels pour travailler avec la police dans les cas où il y a de la violence au foyer ou des personnes maltraitées. La stratégie d'intervention à London était fondée sur l'idée que le caractère immédiat de l'intervention dans une situation de crise familiale est une dimension essentielle du succès de l'intervention. En termes opérationnels, cela signifie que les agents de police chargés de répondre à un appel résultant de violence au foyer appelleraient, avec la permission des personnes concernées, un membre de l'équipe de consultants familiaux, qui fournirait immédiatement du counselling et ferait les arrangements nécessaires pour assurer des services postérieurs d'appui émotif. Une recherche effectuée sur le projet de London (Thompson et Jaffe, 1979) a démontré que ce genre de stratégie d'intervention immédiate dans les crises augmentait la probabilité que ceux qui requièrent une telle aide donneraient suite à une suggestion de traitement post-crise.

Ces résultats, ainsi que l'efficacité supposée de l'intervention immédiate observée dans la documentation de la santé mentale, ont incité le comité de Restigouche à prendre l'Unité d'intervention de London comme modèle. Cependant, le comité de citoyens était convaincu, étant donné l'éparpillement de la population de la région, que si le principe de l'intervention immédiate était à retenir, l'utilisation de professionnels rémunérés n'était pas envisageable, pour des raisons financières. De plus, le comité de citoyens pensait que l'utilisation de professionnels rémunérés provenant du monde extérieur n'était pas appropriée au caractère plutôt fermé des communautés rurales de la région. Tenant compte de ces considérations, le comité a décidé que chacun des cinq détachements de police du comté de Restigouche se verrait assigner une équipe de bénévoles de la communauté qui auraient reçu une formation en techniques d'intervention en situation de crise. C'est cet aspect du projet de Restigouche (l'emploi de bénévoles) qui le rend très différent du modèle de London, et qui en même temps en fait une innovation plutôt unique en termes d'intervention en situation de crises familiales en général.

Au printemps de 1980, le ministère du Solliciteur général a accordé au comité de citoyens des fonds pour projet de démonstration pour la création et la mise en marche du projet d'Unité d'intervention pour crises familiales de Restigouche (U.I.C.F.R.). Peu après, M. Gérard Daigle, un criminologue de formation, a été engagé comme coordonnateur de projet à temps plein. Après un stage de formation au London Family Consultant Service, M. Daigle s'employa à dresser l'inventaire des ressources des agences d'aide dans le comté de Restigouche.

Une fois complété, cet inventaire répertoriait les ressources que chaque agence pouvait offrir aux familles en état de crise, ainsi que le nom d'une personne dans chaque agence à laquelle on pouvait adresser des clients. Outre l'inventaire des ressources, le coordonnateur entreprit de remédier à une autre lacune grave dans le comté, en mettant sur pied des refuges d'urgence pour les femmes battues et leurs enfants. Une fois de plus, le caractère rural du comté de Restigouche demandait une certaine innovation. Plutôt que d'établir un refuge central, on demandait à certains foyers d'assurer le rôle de refuge d'urgence.

Les agents de police ont commencé à adresser des clients au projet à partir de septembre 1980. À cette époque, les intervenants bénévoles n'avaient pas encore été engagés et le coordonnateur entreprit d'assurer l'intervention dans les disputes. Un mois plus tard cependant, on avait formé des bénévoles et on les avait affectés à chacun des détachements de police de la région. Durant sa première année d'existence, le projet a répondu à 101 demandes d'aide de la police locale.

En août 1981, un chercheur a été engagé. Le rôle du chercheur était triple :

- 1) Fournir les renseignements utiles à l'optimisation des activités futures de l'U.I.C.F.R.
- 2) Entreprendre une évaluation limitée du projet couvrant une période d'un an.
- 3) Produire un document qui servirait à instruire ceux qui seraient intéressés à envisager la possibilité de développer un programme semblable dans leur communauté.

La première tâche a été remplie par la présentation de quatre comptes rendus antérieurs. Ces rapports contenaient des données et des observations sur le fonctionnement du projet en même temps que des recommandations sur les difficultés et les changements à apporter à ses procédures et à ses politiques. Un des résultats concrets de ces efforts a été l'énonciation détaillée des objectifs du projet (sur laquelle nous reviendrons plus loin). Les deux autres tâches d'évaluation et de dissémination de l'information constituent la substance du présent document. La stratégie pour évaluer le projet U.I.C.F.R. a surtout consisté à élaborer et distribuer des questionnaires appropriés aux trois groupes différents concernés par les activités quotidiennes du projet, soit la police, les intervenants bénévoles et les clients du projet. Les entrevues avec les intervenants bénévoles avaient pour but de permettre une meilleure connaissance de leurs antécédents, de leur attitude vis-à-vis le fait de travailler avec la police et les autres agences sociales, et de documenter les techniques dont ils se servent pour affronter les situations de crises familiales. On attendait des entrevues avec les agents de police

qu'elles donnent l'occasion à ces derniers d'exprimer leurs opinions sur le projet, sur son efficacité et sur la possibilité de l'améliorer. Les entrevues avec les agents de police et les bénévoles, ensemble, devaient aussi informer les directeurs du projet des attitudes et des relations de travail qui s'étaient développées entre la police et les bénévoles au cours des dernières années.

Par ailleurs, les entrevues avec les clients étaient conçues pour fournir des renseignements sur le degré de satisfaction de la clientèle quant au projet et aux services offerts. En outre, ces renseignements, combinés avec les données glanées des dossiers de police sur les appels de crises familiales non adressés au service, aideraient à répondre aux questions concernant la fréquence et la gravité de la violence au foyer sévissant à l'heure actuelle dans la communauté de Restigouche.

Dans le reste du rapport, nous espérons donner au lecteur une idée de l'organisation du projet U.I.C.F.R. et de ses activités quotidiennes. À cet aperçu s'ajoutent des renseignements détaillés sur les clients qui reçoivent les services du projet et sur les bénévoles employés pour donner ces mêmes services. Finalement, des questions sur le rôle de la police dans l'intervention en situation de crise familiale, ainsi que sur l'avenir du projet U.I.C.F.R. seront soulevées. Nous espérons que ce rapport sera particulièrement utile à ceux qui étudient présentement la possibilité de s'attaquer au problème de la violence au foyer dans leur communauté.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

On a fait remarquer dans la section qui précède qu'un comité de citoyens composé de 25 membres avait initialement été responsable de la mise en oeuvre et du développement du projet U.I.C.F.R. Pendant les premiers trente mois, ce comité constituait l'autorité ultime en matière de directives. Le comité, qui se rencontrait tous les six mois, délégua la responsabilité pour la mise en oeuvre d'une directive à un comité d'exécution à l'intérieur du projet, comité composé de cinq de ses membres. La somme de travail toujours croissante, cependant, ainsi que les difficultés inhérentes à l'organisation de rencontres réunissant vingt personnes fort occupées ont mis en évidence le besoin de réviser la structure administrative du projet.

Au printemps de 1983, le consensus était de dissoudre le Comité de citoyens pour former un conseil d'administration composé de sept membres. La formation de ce conseil d'administration était la première étape dans la constitution du projet en société à but non lucratif. Deux des sept membres du conseil ont été élus aux postes de président et de vice-président. Le coordonnateur du projet, bien qu'il n'ait pas de droit de vote au conseil, exerce la fonction de secrétaire-trésorier. En plus de ce rôle à l'intérieur du conseil, le coordonnateur est chargé de l'organisation et de la formation des intervenants bénévoles et de l'établissement et du bon fonctionnement des refuges d'urgence. Un autre membre du conseil qui n'a pas de droit de vote est le coordonnateur de recherche qui est chargé d'évaluer et de passer en revue les procédures et les lignes directrices quand le conseil lui en fait la demande. En plus du président et du vice-président, le conseil comprend cinq membres qui ont droit de vote et qui chacun ont la responsabilité de présider un sous-comité. On encourage chaque président de sous-comité à demander l'assistance de deux personnes à l'extérieur du conseil pour qu'elles l'aident à voir à ce que le sous-comité remplisse sa fonction. Les cinq fonctions qu'on ces sous-comités sont : la rédaction et la révision des statuts, le financement du projet et son contrôle financier, la liaison et les relations publiques, la formation et le perfectionnement du personnel et enfin, une revue des questions sociales ou médicales ayant un effet sur le développement et les activités du projet.

L'Annexe "A" (page) présente un tableau de la structure administrative du projet.

À l'automne 1980, le coordonnateur de recherche a distribué un questionnaire aux 25 membres initiaux du Comité de citoyens du projet. Le questionnaire interrogeait les membres sur quatre domaines qui intéressaient le chercheur :

1. Les objectifs du programme
2. Les difficultés futures auxquelles le projet devrait faire face
3. Le système d'information du projet
4. Ce qu'on attendait d'une évaluation du projet

Nous n'avons pas l'intention de nous étendre ici sur les résultats; il est à noter cependant que les réponses sur les sujets deux, trois et quatre mentionnés ci-dessus reflétaient une convergence d'opinion chez les répondants, alors que les réponses sur le premier point indiquaient une grande divergence d'opinions. Nous en avons conclu que la divergence remarquée démontrait un manque de clarté dans la formulation des objectifs du projet. Cette lacune, ainsi qu'une recommandation conséquente, était notée dans le premier rapport de recherche soumis au comité. Un sous-comité a été mis sur pied par la suite pour entreprendre la tâche de définir quels devraient être les objectifs du programme. Le comité en est arrivé à formuler ce qui suit :

OBJECTIFS IMMÉDIATS

1. Fournir aux cinq (5) détachements de police du comté de Restigouche une équipe d'intervenants ayant reçu une formation spécialisée, et ce 24 heures par jour, sept jours par semaine, pour intervenir dans les situations de crises familiales.
2. Fournir, dans un cadre rural, un refuge aux femmes et aux enfants (accompagnés d'un adulte responsable) maltraités au niveau physique ou émotionnel, et à toute autre personne qui aurait besoin de quitter son domicile pour un endroit sûr pour une brève période de temps (environ soixante-douze (72) heures).
3. Maintenir un Comité de citoyens comprenant des représentants de tous les services de la communauté.

OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES

4. Alléger la souffrance causée par la violence au foyer en offrant à la victime (ou aux victimes) un appui émotif immédiat au moment de la crise.
5. Encourager les familles et les membres violents de la famille à s'adresser volontairement aux agences de services sociaux.

6. Diminuer la période de temps entre le moment où survient la crise et l'entrevue avec l'agence, tout en fournissant pendant ce temps un soutien moral approprié.
7. Augmenter le niveau de coopération entre les services communautaires à la famille et les individus qui font face à de graves difficultés.
8. Diminuer le nombre des personnes qui téléphonent à la police de façon chronique, ou du moins, diminuer la fréquence de leurs appels.

OBJECTIFS À LONG TERME

9. Fournir un service suivi aux communautés en augmentant la cohésion locale.
10. Réduire le nombre d'heures que la police doit affecter à des questions qui ne relèvent pas strictement du domaine criminel.
11. Réduire ou contenir la violence physique et la menace de violence et protéger les membres de la famille contre les dommages, les voies de fait et les blessures. Réduire aussi la fréquence des homicides et des suicides.
12. Rendre la communauté plus consciente du problème de la violence au foyer en faisant l'éducation du public avant que les crises n'éclatent, par exemple en organisant sur une base continue des séminaires qui s'adressent au grand public.

Comme on peut le constater, le comité a divisé les objectifs du projet en trois catégories : immédiats, intermédiaires et à long terme. Les objectifs à long terme représentent ce que les participants espèrent voir se concrétiser à la longue. Les objectifs intermédiaires indiquent les moyens employés pour réussir les buts à long terme. Enfin, les objectifs immédiats reconnaissent les premiers pas nécessaires à la mise en oeuvre des moyens choisis pour arriver aux buts ultimes identifiés ici. Essentiellement, ces trois niveaux d'objectifs forment une chaîne

verticalement intégrée de moyens et de fins, dans laquelle les ressources humaines et matérielles sont organisées de manière à établir certaines lignes d'action jugées appropriées à l'accomplissement des résultats voulus (Suchman, 1967).

Dans une large mesure, l'administration initiale du projet U.I.C.F.R. dépendait des efforts d'un comité d'exécution composé de cinq membres. Le comité se rencontrait deux fois par semaine pendant les trois années du projet. Informés de la période de démonstration des activités du projet par le coordonnateur et des données sur la recherche et les dossiers par le chercheur, le comité s'occupait de réajuster les lignes directrices et de diriger le développement du projet. En plus de ces activités, ce comité remplissait une fonction qui plus que toute autre chose a contribué au succès actuel du programme. Plus précisément, le comité servait à garder ouverts les moyens de communication entre les diverses agences concernées directement ainsi qu'entre le personnel et la communauté au sens large. Le comité remplissait cette fonction plus ou moins latente en maintenant un réseau de contacts personnels et en saisissant chaque occasion de présenter l'U.I.C.F.R. au plus grand nombre possible de gens, dans Restigouche. Les membres s'adressaient aux conseils municipaux, assistaient aux rencontres des clubs de service et informaient les media locaux des buts et du fonctionnement du projet de façon continue. Il est à noter que ces efforts ne s'inséraient pas dans quelque grande stratégie éducative, mais découlaient plutôt de l'enthousiasme et de l'engagement des membres du comité vis-à-vis du projet et de ses buts.

Néanmoins, planifiées ou non, ces efforts ont beaucoup contribué à éveiller la communauté de Restigouche à la gravité des problèmes auxquels s'attaquait le projet, et à communiquer le message qu'il y avait moyen de résoudre ces problèmes. Il est difficile de dire si une stratégie éducative plus systématique et planifiée aurait donné de meilleurs résultats. Cependant, l'éducation communautaire réalisée a permis d'obtenir le financement nécessaire à la continuation de l'U.I.C.F.R. après l'épuisement des fonds que le gouvernement fédéral avait affecté au projet de démonstration. Dans un milieu rural où la population est aussi dispersée qu'elle l'est à Restigouche, le soutien et l'acceptation d'une action sociale innovatrice peuvent être compromis si certains membres-clés de la communauté ne sont pas informés ou engagés d'une façon ou d'une autre

dans le processus de développement.

Nous avons étudié les grandes lignes des aspects formels, et à un moindre degré, informels, de la structure administrative de l'U.I.C.F.R.. Nous n'avons pas encore abordé cependant la question de savoir comment les participants au projet jugeaient jusqu'à quel point ses buts avaient été atteints. Cette tâche a été laissée au chercheur, en collaboration avec la division de la recherche du secrétariat du Solliciteur général, qui avait accordé les fonds de recherche. Essentiellement, il a été décidé qu'une "évaluation stricte", visant à mesurer les activités en rapport avec les résultats espérés, ne conviendrait pas, étant donné la nature toujours changeante du stade de développement alors atteint par le projet.

Au lieu de cela, la tâche fondamentale de la recherche serait plutôt d'aider au processus de développement en fournissant des renseignements sur les réactions de ceux qui travaillaient au projet et sur celles des bénéficiaires. Bien que nous ayons déjà touché cette information de "feed-back", nous y reviendrons dans les chapitres suivants.

ACTIVITÉS DU PROJET

Tel qu'indiqué déjà, les activités courantes du projet sont la responsabilité du coordonnateur du projet. Cela comprend le recrutement, le choix et la formation des bénévoles, la supervision du travail bénévole et la liaison avec diverses agences sociales ainsi que la police. Essentiellement, le rôle du coordonnateur consiste à mettre en oeuvre et maintenir les directives et procédures émanant du Conseil d'administration du projet. La responsabilité du coordonnateur peut être résumée au mieux par la description suivante, qui tente de tracer les politiques opérationnelles clés, dans la mesure où elles s'appliquent aux cas dont s'occupe le projet.

Comme nous l'avons déjà dit, la principale source de clients pour le projet est l'orientation faite par la police. Bien que des clients aient été à l'occasion adressés par d'autres sources, c'est une règle du projet d'exiger que tous les cas de violence soient adressés par l'agent de police qui a répondu à l'appel. Cette ligne d'action assure un certain degré de protection aux bénévoles. Parce que les agents de police sont les premiers sur les lieux, la violence potentielle ou actualisée est dans une large mesure désamorcée, avant que le bénévole n'intervienne.

Les agents de police peuvent faire appel aux bénévoles 24 heures sur 24. Chaque équipe de bénévoles établit elle-même son propre horaire de service. Pour assurer que les policiers puissent les contacter immédiatement, les bénévoles qui sont de garde doivent porter un transmetteur en tout temps pendant leur période de travail. Les agents de police qui ont besoin de l'assistance d'un bénévole peuvent appeler un service d'appel qui communique immédiatement le message au bénévole de garde. Afin de renseigner à l'avance les agents de police de la disponibilité des bénévoles, un horaire de travail à jour est affiché régulièrement dans chaque détachement.

Une fois sur les lieux de l'incident, le bénévole est informé par l'un des agents présent et présenté par l'agent aux personnes en cause. L'agent de police observe pendant un temps l'interaction du bénévole avec les personnes engagées dans la dispute; si, selon lui, la situation ne risque pas de se détériorer, il peut quitter les lieux pour vaquer à d'autres tâches.

Si par contre, l'agent se sent mal à l'aise de laisser le bénévole seul, il peut rester aussi longtemps qu'il l'estime nécessaire. En règle générale, l'agent quitte habituellement les lieux quelques minutes après l'arrivée du bénévole, et rappelle périodiquement pour s'assurer que tout va bien.

Pendant l'intervention, la tâche du bénévole est de déterminer quelles sont les causes sous-jacentes qui ont précipité le conflit. Cela se fait en prêtant une oreille impartiale et compréhensive aux deux parties engagées dans la dispute. Dans quelques cas, cela suffit pour résoudre la crise à la satisfaction des deux parties. S'il paraît nécessaire au

bénévole et aux clients de donner suite à l'intervention, le bénévole adressera les parties à une agence d'aide appropriée. Cela peut vouloir dire un contact avec une agence avec laquelle les clients ont déjà eu affaire, ou avec une agence avec laquelle ils n'ont jamais eu de contact auparavant. Dans les deux cas, le bénévole est chargé de s'assurer que les autorités appropriées sont avisées, et que les rendez-vous sont pris.

Selon les règles du projet, les bénévoles doivent contacter les parties en cause dans les trois jours suivant l'intervention pour voir où en sont les choses et pour leur offrir toute l'aide requise pour donner suite aux conseils déjà reçus. Sauf indication contraire, il n'est pas recommandé que le bénévole continue d'avoir des contacts avec les parties. Cette mesure sert à empêcher que le bénévole se retrouve avec des clients sur une base continue. Les bénévoles du projet sont formés pour faire du counselling de crise immédiat et pour adresser les clients à des agences; ils n'ont pas une formation de policier ni de thérapeute. En d'autres mots, le projet a été conçu pour aider la police et les agences sociales et non pour les remplacer.

Entre le 1^{er} septembre 1980 et le 30 avril 1983, le projet U.I.C.F.R. s'est occupé de 337 cas. La répartition des cas par catégorie de problème est présentée à la page ..19..., au Tableau 1. Comme on peut le constater à partir de ce tableau, l'U.I.C.F.R. offre des services d'intervention et d'orientation pour des situations de crise fort diverses. Bien que conçu à l'origine pour s'occuper explicitement des crises de nature familiale, le projet s'est vu adresser nombre de cas dont les bénéficiaires sont des individus et non des familles. Ces cas comprenaient, par exemple, des problèmes de santé mentale, des problèmes liés à la détérioration causée par l'abus des drogues et de l'alcool, les tentatives de suicide et des besoins individuels de nourriture et d'hébergement. Au total, ces cas représentent 44,8% des cas où sont intervenus les bénévoles du projet. Les cas adressés au projet dans lesquels un mineur était la préoccupation principale formaient 16% des 337 cas d'intervention. Pour les besoins d'une analyse postérieure, on demandait au début, au bénévole de placer les cas d'intervention auprès des jeunes dans l'une des deux sous-catégories, soit des cas de mauvais traitements ou de négligence, ou des cas d'inconduite.

Cependant, cette façon de faire a été interrompue après novembre 1981. Depuis ce temps, on n'adresse plus au projet les cas d'enfants maltraités. La raison en est qu'un changement dans la législation provinciale oblige maintenant la police, et toute autre personne aussi, à adresser directement au Département des Services sociaux tous les cas d'enfants maltraités ou négligés. De par sa nature, cette mesure éliminait l'intervention des bénévoles de l'U.I.C.F.R. dans de tels cas. La législation n'empêche pas, cependant, l'intervention du projet dans les cas d'inconduite des mineurs.

Si les cas des mineurs et les cas dans la catégorie "autres" représentent une bonne partie des cas du projet (environ 61 %), ce sont les cas de scènes de ménage qui ont tendance à prendre le plus de temps et d'efforts de la part des bénévoles. Les scènes de ménage (c'est-à-dire les disputes à l'intérieur d'un couple, marié ou non) ont composé près de 40 % de la somme de travail du projet. Dans les cas de scènes de ménage, environ 80 % des couples vivaient ensemble, alors que 20 % de ces disputes avaient lieu entre personnes ne vivant pas ensemble.

CATÉGORIES DE CRISES FAMILIALES

Tableau 1

<u>Catégorie</u>	<u>Nombre de cas</u>	<u>Pourcentage</u>
Scène de ménage	132	39,17
Problème concernant le comportement d'un mineur	54	16,02
Dispute avec un membre de la famille	16	4,75
Abus de l'alcool ou des drogues	23	6,82
Problème émotionnel	21	6,23
Tendances suicidaires et tentatives de suicide	18	5,34
Décès	4	1,19
Besoin de nourriture ou d'hébergement	31	9,20
Menace de violence	15	4,45
Agression sexuelle	7	2,08
Conseils seulement	16	4,75
TOTAL	337	100,00
	=====	=====

RÈGLEMENT DES CAS

Tableau 2

<u>Mode de règlement</u>	<u>Nombre de cas</u>	<u>Pourcentage</u>
Médiation seulement	105	31,17
Orientation du client à un service psychiatrique	15	4,45
Service d'urgence dans un hôpital	76	22,55
Refuge d'urgence	38	11,57
Renouvellement du contact avec une agence	77	22,85
Détention	13	3,85
Client non-motivé	12	3,56
TOTAL :	337	100,00
	=====	=====

Les bénévoles avaient à leur disposition bon nombre d'options d'assistance aux clients. Nous pouvons constater, au tableau 2, que les bénévoles ont été capables d'assurer la résolution de la crise dans environ trente-et-un pour cent (31,17 %) des cas par la seule médiation. Un nouveau contact avec une agence qui avait déjà eu affaire à la famille a eu lieu dans vingt-deux pour cent (22,85 %) des cas d'intervention. La résolution de la crise par la prestation immédiate d'un refuge d'urgence a eu lieu dans 39 cas, soit onze pour cent (11,5 %) des cas. Comme on pouvait s'y attendre, la majorité des clients adressés aux refuges d'urgence étaient des femmes maltraitées au cours d'une scène de ménage. Une analyse des données fournies par la Maison Notre-Dame, le principal refuge utilisé par le projet, révèle que la plupart de ces femmes étaient accompagnées de deux enfants ou plus au moment de l'admission.

On peut constater au tableau 2, que dans environ trois pour cent (3,56 %) des cas, les individus concernés étaient si peu motivés que le bénévole ne pouvait pas conclure l'intervention de façon satisfaisante. Beaucoup de ces cas expriment une résistance à toute forme d'aide par ceux qui ont une longue histoire d'abus de l'alcool. De toutes façons, ce chiffre relativement peu élevé témoigne des efforts du projet de surmonter le caractère privé et fermé des communautés rurales, qu'on craignait initialement être un obstacle au projet.

Bien que la mise sur pied et le développement du projet U.I.C.F.R. doivent énormément au travail et à l'enthousiasme du Comité de citoyens et du coordonnateur du projet, nos observations nous font croire que c'est le dévouement à la tâche des bénévoles qui aide les personnes en situation de crise qui a été l'ingrédient principal du succès jusqu'à présent. C'est dans cette perspective que nous aimerions maintenant donner une description assez détaillée du rôle, de la formation et des antécédents des bénévoles, ainsi que leurs sentiments à l'égard du projet en général.

LES BÉNÉVOLES

Dans cette section, nous avons l'intention de parler de la sélection, de la formation et des attitudes de l'outil principal d'intervention en situation de crise de l'U.I.C.F.R., c'est-à-dire les intervenants bénévoles. Pour avoir travaillé avec eux ces deux dernières années, il nous paraît évident qu'une bonne partie du succès du projet est due à leur enthousiasme et à leur honnêteté.

La sélection des bénévoles est faite par le coordonnateur du projet, un membre du comité d'exécution et l'officier en charge du détachement auquel l'intervenant potentiel pourrait être assigné. Jusqu'ici le projet a compté sur une personne cautionnée par le Comité de citoyens, généralement un agent de police, pour la sélection des candidats ayant droit à une entrevue. Cette façon d'agir s'est avérée efficace pour trouver des personnes ayant les caractéristiques considérées essentielles pour le travail d'intervention en situation de crise (empathique, débrouillard, capable de bien écouter, diplomate, responsable et véritablement intéressé par les buts du projet).

Si le nouveau bénévole est choisi par le Comité de sélection, il reçoit quatre types de formation. Le premier type est intensif et consiste en un atelier de deux jours, auquel assistent non seulement les bénévoles, mais aussi des agents de police et des représentants de quelques agences d'aide clés auxquelles sont adressés des clients du projet. Ces ateliers ont lieu tous les six mois, et tous les bénévoles en poste, anciens et nouveaux, doivent y participer.

Le deuxième type de formation offerte aux bénévoles est une "formation sur les lieux du travail", pendant laquelle le coordonnateur du programme accompagne le bénévole à ses premiers appels. Les premières fois, le bénévole joue un rôle passif et observe comment le coordonnateur intervient dans la situation. Après un certain nombre d'interventions, le bénévole assume un rôle plus actif, tandis que le coordonnateur se tient en retrait et observe comment le bénévole agit. Une fois l'intervention terminée, le coordonnateur lui livre ses commentaires. Une telle formation donne au bénévole une orientation professionnelle et permet au coordonnateur de voir de première main quelles sont les forces et les faiblesses du bénévole.

Le troisième type de formation donnée aux intervenants est de nature suivie et continue. Chaque mois, une rencontre présidée par le coordonnateur a lieu dans les cinq districts policiers desservis par le projet. Les agents de police et les bénévoles discutent, à ces rencontres, du progrès de chaque cas adressés au programme pendant le mois. Ces rencontres renseignent davantage les bénévoles sur leurs aptitudes d'intervention, et fournissent aux policiers des renseignements à jour sur la façon dont chaque cas a été résolu. En plus d'ajouter à la formation des bénévoles, ces rencontres ont eu tendance à établir un climat de confiance et de respect entre les agents de police et les bénévoles assignés à un secteur particulier.

Le dernier type de formation offerte aux bénévoles est plus personnalisée. Depuis le début du projet, le coordonnateur a amassé un ensemble important de documentation ayant trait à l'intervention en situation de crise et à la violence au foyer. On encourage les bénévoles, les agents de police et le public en général à se servir de cette ressource pour approfondir leur connaissance de l'intervention en situation de crise. Jusqu'à présent, et les bénévoles et les policiers ont beaucoup fait usage de la documentation mise à leur disposition. On espère que dans le futur cette ressource servira non seulement à la formation du personnel, mais aussi à promouvoir davantage cet aspect du projet qui vise à offrir à la communauté toute entière un service éducatif sur les questions entourant la violence au sein de la famille.

Pour mieux connaître les bénévoles, leurs attitudes face à leur rôle et face au projet U.I.C.F.R. en général, on a distribué un questionnaire à tous les bénévoles de l'U.I.C.F.R., qu'ils soient présentement actifs ou non. Sur un total de 20, 14 y ont répondu.

De ces 14 bénévoles, dix étaient de sexe féminin et quatre de sexe masculin. Leur âge variait entre 26 et 55 ans, mais la moyenne était de 38,8 ans. En ce qui concerne la formation préalable pertinente au rôle d'intervenant, trois disaient avoir une formation professionnelle, quatre une formation non-professionnelle, et sept indiquaient n'avoir eu aucune formation. Le nombre d'interventions dans le projet U.I.C.F.R. pour chaque bénévole allait de une à 69, avec une moyenne de 25 cas. Neuf des bénévoles répondant au questionnaire avaient un travail à plein temps, deux

avaient un travail à temps partiel et deux autres étaient à la maison.

En plus de ces renseignements sur leurs antécédents, on demandait aux bénévoles leur degré de satisfaction quant à la formation qu'ils avaient reçue dans le cadre du projet. Treize d'entre eux étaient entièrement ou partiellement satisfaits de la formation reçue; un bénévole exprimait une insatisfaction totale quant à la formation et un autre adoptait une attitude neutre face à cette question. Comme nous l'avons déjà fait remarquer, une des raisons pour n'accepter que les cas adressés au projet directement par la police était de fournir au bénévole des renseignements préalables avant son arrivée sur les lieux d'une situation de crise. Quand on leur a demandé si cette règle était utile, 11 des 14 bénévoles ont répondu que les renseignements fournis à l'avance par les policiers les préparaient adéquatement à faire face à la situation; de nouveau, un bénévole était complètement en désaccord avec la majorité, et un autre demeurait neutre.

Jusqu'à présent, aucun des bénévoles n'a été blessé physiquement à la suite d'une intervention en situation de crise familiale. Dix des bénévoles interrogés ont cependant indiqué avoir éprouvé quelque crainte à ce sujet pendant l'intervention. Trois bénévoles ont dit n'avoir jamais eu peur, et un bénévole n'a pas répondu à la question. En plus du stress associé à une menace physique, les bénévoles s'engagent à un horaire qui demande beaucoup de sacrifices en ce qui concerne le temps qu'ils pourraient consacrer à leur vie personnelle. Quand on leur demandait d'indiquer l'importance de ces sacrifices, deux ont répondu qu'ils étaient considérables, sept ont indiqué qu'ils étaient assez importants et cinq pensaient que leur vie personnelle n'avait pas du tout été dérangée.

La crainte d'être blessé, un horaire de travail plutôt dérangeant, ce ne sont pas des obstacles courants pour ceux d'entre nous qui offrons d'aider les autres dans notre communauté. Dans la mesure où ces aspects concernent les bénévoles de l'U.I.C.F.R., on peut se demander ce qui les motive à continuer leur rôle d'intervenants. Interrogés sur le pourquoi de leur engagement dans le projet, la majorité des bénévoles ont indiqué un désir profond d'aider les familles en situation de crise. Étant donné la nature du bénévolat, cette réponse, en règle générale, ne semblerait pas étonnante. Il est de l'opinion du chercheur, cependant,

qu'il y a dans les antécédents de la majorité des bénévoles de l'U.I.C.F.R. un élément qui explique peut-être leur enthousiasme pour leur rôle d'intervenants dans l'Unité. La moitié des bénévoles interrogés ont révélé avoir été eux-mêmes dans le passé des participants dans des situations où l'un des deux conjoints est maltraité. Deux autres bénévoles indiquaient avoir été, respectivement, victime de mauvais traitements, étant enfant, et victime d'alcoolisme. En d'autres mots, la plupart des bénévoles avaient à intervenir dans des situations qu'ils connaissaient déjà personnellement. Nous avons observé, dans nos discussions avec les bénévoles, que beaucoup d'entre eux pensent que leur propre expérience dans des situations de crises les aide à comprendre tout particulièrement la situation de ceux auprès de qui ils jouent le rôle d'intervenant.

Bien que dans la prochaine section nous étudierons la satisfaction des clients, on n'a jamais encore adéquatement mesuré le succès obtenu par les intervenants dans la réalisation des buts du projet. Cependant, les bénévoles semblent avoir une opinion favorable de leur propre efficacité. Interrogés sur leur taux de succès, 11 des 14 bénévoles répondants ont dit avoir réussi à résoudre la situation de crise familiale dans la majorité des cas où ils sont intervenus. Aucun bénévole n'a rapporté un échec total, mais trois ont indiqué n'avoir réussi que dans quelques cas seulement. Ces résultats ne prétendent pas confirmer ou démentir l'efficacité du projet. Ils indiquent clairement cependant que les bénévoles eux-mêmes pensent que leurs conseils profitent à leurs clients.

En plus d'avoir une attitude positive face à leur engagement dans le projet U.I.C.F.R., les bénévoles ont aussi dit être satisfaits de leurs rapports avec la police et avec les agences sociales avec lesquelles ils doivent interagir. Si quelques agences présentaient quelques problèmes à certains bénévoles, aucune agence n'avait droit à un consensus négatif. Bref, les bénévoles étaient satisfaits non seulement d'eux-mêmes mais aussi des autres participants au projet.

Dans la prochaine section, nous présenterons les résultats d'une enquête menée auprès de quelques anciens clients du projet U.I.C.F.R. Cette analyse, bien que limitée, donnera au moins une indication sommaire de ce que pensent les clients des services fournis par l'U.I.C.F.R. En

plus de l'information sur les clients du projet, nous présenterons aussi, brièvement, des données recueillies des dossiers de police couvrant une période de 18 mois. Ces renseignements, à l'origine, avaient été colligés pour déterminer dans quelle mesure les agents de police n'adressaient pas des clients qui répondaient pourtant aux critères d'intervention de l'U.I.C.F.R. Nous toucherons brièvement à cette question, mais l'information présentée servira aussi à donner des renseignements sur la fréquence des crises familiales et individuelles dans la région de Restigouche.

LA CLIENTÈLE

À l'automne 1982, le chercheur et le Comité d'exécution ont décidé d'étudier dans quelle mesure les services de police avaient recours aux services fournis par l'U.I.C.F.R. À cette fin, on a obtenu la permission d'examiner les dossiers de police afin d'identifier tous les appels provenant de la population cible du projet, pendant une période de 18 mois (du 1^{er} septembre 1980 au 30 avril 1982).

Pour permettre une comparaison, les appels à la police étaient divisés en trois catégories: scènes de ménage, problèmes de mineurs et autres. La première catégorie, les scènes de ménage, comprend tous les cas où un couple, marié ou en cohabitation, était engagé dans une dispute où l'usage ou la menace de violence avait incité l'un des deux (ou un tiers) à appeler la police pour des motifs de sécurité.

Les problèmes de mineurs comprenaient tous les appels concernant une personne de moins de seize ans, maltraitée ou négligée, ou qui perturbait le foyer assez pour qu'un membre de la famille éprouve la nécessité de demander l'intervention de la police.

La catégorie "autres" comprend une variété de demandes d'assistance, par exemple dans des cas de tentatives de suicide, d'abus d'alcool ou de drogues, ou des requêtes pour un refuge d'urgence. Ces trois catégories sont les mêmes que celles qu'utilisent les bénévoles quand ils font leurs rapports, et elles représentent la population cible du projet U.I.C.F.R.

Sur les quelque 1 000 dossiers de police examinés, 290 répondaient aux critères d'intervention du projet. Dans l'ensemble, la police recevait une moyenne de 7,1 appels pour chaque 1 000 habitants. Ces appels, ventilés par catégorie, sont présentés au Tableau 3. Une répartition semblable des cas reçus par l'U.I.C.F.R. pendant la même période est présentée au Tableau 4. Il est à noter que sur les 196 cas présentés sur ce dernier tableau, 26 concernaient des personnes qui s'étaient adressées d'elles-mêmes au service. En d'autres mots, la police n'a pas adressé au service, pendant la période étudiée, 117 cas qui répondaient pourtant aux critères d'intervention du projet. Si les raisons pour ce décalage ne sont pas tout à fait claires, les données indiquent néanmoins que le taux d'utilisation des services du projet par la police varie selon les détachements.

En outre, bien qu'il soit possible qu'une recherche plus approfondie de la question pourrait être utile, une analyse de la tendance démontre, en comparant les appels reçus par la police et les cas adressés par la police au projet U.I.C.F.R. que le taux de personnes adressées a augmenté de façon continue pendant la période faisant l'objet de l'étude. De toutes façons, ces chiffres donnent une idée du nombre d'appels reçus par la police et indirectement, de l'importance de la population cible de l'U.I.C.F.R.

APPELS À LA POLICE - SEPTEMBRE 1980 À AVRIL 1982

Tableau 3

<u>CATÉGORIE</u>	<u>FRÉQUENCE</u>	<u>POURCENTAGE</u>
Scène de ménage	147	40,69
Mineurs	35	12,07
Autres	108	37,24
TOTAL	290	100.00

Tableau 4

Scène de ménage	76	38,78
Mineurs	34	17,35
Autres	86	48,87
TOTAL	196	100.00

La question de rejoindre adéquatement la population cible, si elle est importante, ne l'est pas autant que celle de déterminer si la stratégie d'intervention qui a été planifiée est efficace ou non. On répond habituellement à cette question en employant des méthodes scientifiques dans le cadre d'une évaluation de programme rigoureuse. Comme nous l'avons déjà dit, la décision de ne pas procéder de cette façon se fondait sur le fait que le stade de développement et d'évolution du projet rendrait injuste une telle évaluation et augmenterait la probabilité d'obtenir des résultats invalides. (cf. Suchman, 1967, et Rutman, 1979). Néanmoins, si une évaluation rigoureuse du projet U.I.C.F.R. était rejetée, il paraissait quand même utile de trouver une quelconque forme d'"appréciation". Par conséquent, ceux qui étaient associés à la recherche à l'intérieur du projet préconisaient l'idée de mener une enquête auprès des anciens clients pour connaître leur degré de satisfaction. À cette fin, un questionnaire a été conçu pour permettre aux clients de l'U.I.C.F.R. d'expliquer leur situation et exprimer leurs opinions sur la qualité et l'efficacité des services reçus de la police, des bénévoles et des autres agences d'aide auxquels ils avaient été adressés. Afin de permettre des comparaisons, une partie du questionnaire servirait aussi à réaliser des entrevues avec ces personnes qui répondaient aux critères du projet mais qui, pour une raison ou pour une autre, n'avaient pas été adressées au projet par la police.

Étant donné qu'on avait déjà, au moyen du tri des dossiers mentionnés plus haut, identifié les appels où les policiers n'avaient pas fait intervenir l'U.I.C.F.R., la période du 1^{er} septembre 1980 au 30 avril 1982 a servi comme période d'étude de l'enquête auprès des clients. Étant donné l'étendue et le caractère rural du comté de Restigouche, il a été décidé, pour des considérations financières et pratiques, que l'enquête serait menée par téléphone. Elle a commencé au début de 1983.

Malheureusement, les résultats de l'enquête telle que décrite ci-dessus ont été plutôt décevants, la raison en étant que seul un petit nombre de clients a pu être interrogé. Au début de l'enquête, il avait été décidé, à cause de l'importance numérique de l'échantillon et parce que l'intérêt des chercheurs portait plus sur les scènes de ménage que sur les autres catégories, que seuls les clients classifiés comme victimes de violence au foyer seraient interrogés. La décision ne paraissait pas à l'époque entraîner des conséquences importantes, mais elle a diminué la

grandeur de l'échantillon. Il n'avait pas été prévu que bon nombre de clients, victimes de violence au foyer, ne pourraient être contactés (parce qu'ils auraient déménagé sans laisser ni adresse ni numéro de téléphone) et que bon nombre, même rejoints, refuseraient de répondre. Pour tout dire, sur un échantillon de 53 cas de scènes de ménage (76 cas moins 23 doubles appels), 27 ne pouvaient être rejoints et 19, sur les 26 contactés, ont refusé de répondre (presque tous ceux qui ont refusé ont invoqué comme raison la peur de ce que pourrait en penser leur conjoint). En d'autres mots, seulement sept cas de scènes de ménage, dans le projet U.I.C.F.R., ont fait l'objet de l'enquête. Évidemment, on ne peut guère généraliser à partir d'un si petit échantillon. C'est pour cette raison qu'un autre six cas en dehors de cette catégorie (qui avaient été choisis avant que la décision de n'inclure que les cas de scènes de ménage ne soit prise) ont été ajoutés aux résultats analysés.

Dans l'ensemble, sur les 13 clients interrogés, presque tous pensaient que les services reçus de l'U.I.C.F.R. avaient eu des effets bénéfiques. En fait, une seule personne pensait que l'intervention de l'U.I.C.F.R. n'avait eu aucun effet bénéfique sur sa situation de crise. Interrogés à savoir si leur situation depuis l'incident de crise s'était améliorée, huit indiquaient une nette amélioration, quatre une certaine amélioration et une personne ne voyait aucune amélioration. Quand on leur demandait s'ils recommanderaient les services de l'U.I.C.F.R. à un proche, douze ont répondu oui et une personne a répondu non. En outre, quand on leur demandait qui, à leur avis, les avait les plus aidés au moment de la crise, sept ont répondu l'U.I.C.F.R., quatre, la police et les deux autres ont répondu, respectivement, un ami et une agence sociale non identifiée. Enfin, à l'énoncé à l'effet que le bénévole savait bien écouter, six ont dit être tout à fait d'accord, quatre étaient partiellement d'accord, un était partiellement en désaccord et deux étaient complètement en désaccord.

L'échantillon de répondants est restreint. Cependant, bien que peu nombreux, il est évident que la majorité des répondants non seulement étaient satisfaits du service fourni mais attribuaient en partie à l'intervention les changements favorables qui avaient permis l'amélioration de leur situation ou la résolution de la crise.

Comme nous l'avons déjà remarqué, l'enquête sur les clients de l'U.I.C.F.R. était en partie motivée par un désir de connaître mieux la fréquence et la gravité de la violence au foyer dans la région desservie par le projet. Ce désir a été comblé en partie. Par l'emploi des dossiers de police sur les victimes de violence au foyer non adressées à l'U.I.C.F.R., 25 entrevues ont pu être effectuées avec ces personnes. En ajoutant ces 25 entrevues aux sept cas de scènes de ménage, on a obtenu un échantillon total de 32 entrevues complétées.

La victime-type de la violence au foyer dans le comté de Restigouche est une femme qui est âgée en moyenne de 38 ans, est mariée depuis 16 ans et a trois enfants âgés de 12 à 13 ans. L'âge des femmes maltraitées varie beaucoup; une proportion significative, cependant, sont âgées de 35 à 45 ans. Plusieurs de ces femmes vivaient avec leurs partenaires (qui les maltrahaient) depuis plus de 10 ans.

Au moment de la crise, environ la moitié des victimes avaient une source de revenus différente de celle de leur conjoint. Par ailleurs, 65 p. cent des hommes qui maltrahaient leur femme avaient à un emploi à temps plein, tandis que les autres recevaient de l'aide sociale sous une forme ou une autre (généralement, sous forme d'assurance-chômage). Le partenaire de la victime était en moyenne âgée de deux ans de plus et avait un an de moins de scolarité (la neuvième année étant la dernière année complétée, en moyenne).

Environ 78 p. cent des victimes interrogées ont déclaré qu'elles avaient eu avec leur conjoint des disputes fréquentes, avant l'incident en question. Toutes les victimes ont dit avoir été blessées ou menacées au cours de ces disputes antérieures. Dans l'incident en question, 15 sur 32 ont rapporté avoir été attaquées physiquement par leur conjoint; sur les autres 17 victimes, 14 ont dit avoir été menacées verbalement de voies de fait et trois ont déclaré que leur conjoint avait endommagé les biens du couple. Vingt-quatre (24) des victimes, soit 75 p. cent, pensaient que l'alcool avait contribué à rendre leur mari violent. Pendant les disputes avec leur conjoint, la majorité des répondantes craignaient non seulement pour leur propre sécurité mais aussi pour celle de leurs enfants. Depuis l'incident en question, il y avait eu changement dans l'état civil de 16 femmes maltraitées à cette occasion (séparation ou divorce).

Dans 17 des cas de scènes de ménage étudiées, on indiquait que c'était la personne maltraitée qui avait appelé la police à son secours. Dans les autres cas, la police avait été alertée par des voisins, des amis ou un parent. Environ 70 p. cent des victimes pensaient que la police était arrivée assez vite à leur secours. Seulement deux des 32 femmes interrogées pensaient que les agents de police appuyaient leur conjoint; en général, les victimes trouvaient les policiers sensibles, bienveillants et serviables.

Il semble, d'après ce qui précède, que les femmes interrogées aient en général une bonne opinion des agents de police. Dans la prochaine section, nous avons l'intention de présenter des données concernant les antécédents, les attitudes et les opinions des policiers quant au projet U.I.C.F.R. et quant aux mauvais traitements infligés aux femmes, de façon générale.

LA POLICE

Le projet U.I.C.R.F., comme le lecteur peut l'avoir déjà constaté, est conçu pour être une aide directe à la police locale. En termes pratiques, cette aide s'étend aux cinq détachements qui assurent le service de police de la région de Restigouche. Deux de ces détachements servent les régions plus ou moins urbaines des villes de Campbellton et Dalhousie et les trois autres, les régions rurales non incorporées et les petites communautés qui entourent ces deux centres. En tout, environ 40 agents de police assurent le service de police des quelques 40 000 habitants du comté. Nous étudierons, dans cette section, l'interaction entre les policiers et l'U.I.C.F.R. afin de découvrir, jusqu'à un certain point, dans quelle mesure les policiers de Restigouche sont satisfaits des services que leur fournissent l'U.I.C.F.R. et ses intervenants bénévoles.

Il a été établi (à partir des dossiers de police de la région) que dans une période de 18 mois, soit du 1^{er} septembre 1980 au 30 avril 1982, le service de police avait reçu 290 appels qui répondaient aux critères d'intervention de l'U.I.C.F.R. Quarante pour cent de ces appels (n = 117) n'ont pas été adressés à l'Unité, bien que cette action eût été appropriée d'après les directives de l'U.I.C.F.R. Les raisons pour ce taux plutôt élevé de non-orientation ne sont pas encore connues. Un examen des cas révèle, cependant, que beaucoup d'entre eux se sont présentés dans la première année après la mise sur pied du projet. En d'autres mots, on peut supposer que ces chiffres résultent de la prudence initiale de la police face au projet et à ses intervenants bénévoles. Néanmoins, quelle qu'ait été cette première hésitation à adresser les clients, bon nombre d'agents de la police de la région ont maintenant une opinion favorable du projet, de ses bénévoles et de ses objectifs. Cette conclusion se fonde sur les résultats d'un questionnaire distribué à 38 agents de police qui travaillent présentement dans la région de Restigouche. Sans entrer dans les détails, nous pouvons tirer les faits suivants des résultats de cette enquête :

- 1) En moyenne, chaque agent de police a fait appel aux services de l'U.I.C.F.R. cinq fois ou plus dans les trois dernières années.

2. 94 p. cent des répondants estiment que l'emploi des services de l'U.I.C.F.R. a réduit le temps qu'un agent de police doit passer dans les situation de violence au foyer.
3. 94 p. cent des agents de police qui utilisent les services de l'U.I.C.R. croient que le fait d'employer le projet a réduit la fréquence à laquelle un même couple rappellera la police pour qu'elle intervienne.
4. Une majorité significative des agents de police questionnés font confiance à la compétence des bénévoles du projet et à l'efficacité du projet en général.

Il convient d'avertir le lecteur que ce résumé découle d'une enquête sur les agents de police et non d'une mesure directe des activités du projet et de leurs résultats. Mais ces résultats appuient effectivement la conclusion que les policiers de la région sont satisfaits des services de soutien que leur fournissent le projet et ses intervenants bénévoles.

Bien que l'U.I.C.F.R. ait été conçue d'abord pour aider les policiers dans les situations de crise dans les familles et dans les ménages, leur appui et leur coopération n'ont pas été le fruit du hasard. Ceux qui administraient le projet ont compris que pour assurer la coopération des policiers dans l'orientation des clients, un effort concerté devait être fait pour l'associer dans le développement des lignes d'action et de conduite du projet. Cette intention s'est concrétisée par la présence d'un agent de police dans le Comité de citoyens, ainsi que dans divers sous-comités destinés à orienter le développement du projet. Au niveau opérationnel, des agents de police ont été employés à la tâche de sélectionner des bénévoles pour le projet. En fait, dans plusieurs cas, c'est un agent de police qui a proposé le nom d'un bénévole possible au comité de sélection local.

Le développement du projet et la sélection des bénévoles n'ont pas été les seuls moyens de faire participer la police à l'U.I.C.F.R. Sous la présidence du coordonnateur du projet, des réunions ont lieu chaque mois dans chacun des cinq secteurs desservis par le projet, pendant lesquelles

les policiers locaux et les bénévoles ont l'occasion de discuter de cas actuels et de se faire mutuellement des suggestions pour améliorer leur travail. Cette façon de procéder a permis dans une large mesure d'identifier rapidement les problèmes, et a facilité l'établissement d'un climat de confiance entre les policiers et les bénévoles.

Les rencontres mensuelles n'ont pas été le seul moyen d'encourager la participation et la confiance des policiers. On a aussi encouragé la participation des policiers aux ateliers de formation des bénévoles, dont nous avons parlé dans une section précédente. Cette participation a permis aux agents de police de voir d'eux-mêmes quelle formation recevaient les bénévoles, de partager leur expérience des situations de crise familiale et de donner leur opinion sur une variété de thèmes s'y rattachant. Depuis peu de temps, le rôle de la police dans ces ateliers comprend la participation d'agents de police spécialisés formés pour intervenir dans les scènes de ménage. Du point de vue des bénévoles, ce supplément de formation les a aidé à mieux comprendre les préoccupations des policiers et la façon qu'ont les agents de police d'aborder les situations de disputes familiales.

Des conversations avec bon nombre des agents de police de la région au cours des deux dernières années nous ont amenés à la conclusion qu'en général ils perçoivent leur rôle principal dans les situations de violence au foyer comme étant le désarmage de la violence immédiate. Certains résultats tirés de l'enquête menée auprès des clients indiquent que dans bien des cas les victimes de violence au foyer voient le rôle de la police de la même manière. Soixante-douze pour cent des victimes à qui l'on demandait si elles étaient satisfaites de l'intervention de la police, exprimaient de la satisfaction quant à la façon d'agir des policiers même si, dans bien des cas, ceux-ci se soient bornés à désamorcer la menace immédiate de violence.

Seulement 14 inculpations ont été portées dans une période de 18 mois; il est intéressant de noter, cependant, que sur les 38 victimes interrogées, seulement quatre ont cité le manque de soutien de la part de

la police comme raison de ne pas chercher à faire inculper leur conjoint. De fait, d'après notre enquête sur les opinions des policiers, la majorité était en faveur de déposer une plainte dans les cas de violence au foyer, si la plainte était fondée sur des motifs raisonnables et probables.

Ce qui précède a surtout mis l'accent sur les moyens employés par l'U.I.C.F.R. pour faciliter la participation et la confiance des agents de police. Avant de conclure, nous aimerions décrire brièvement quelles sont les procédures et lignes de conduite qui guident les agents de police lorsqu'ils adressent les cas aux bénévoles de l'U.I.C.F.R.

Essentiellement, cette question serait due à deux points :

- a) Qui choisit-on d'orienter vers l'U.I.C.F.R.?
- b) Comment ce service d'orientation s'effectue-t-il?

Les critères dont se servent les policiers pour décider quels cas on devrait adresser à l'U.I.C.F.R. sont plus ou moins définis. Il est bien compris dans la pratique que tous les incidents de violence au foyer portés à l'attention de la police remplissent les conditions d'intervention de l'U.I.C.F.R.; 81 p. cent des policiers interrogés à ce sujet étaient d'accord là-dessus. Les autres, cependant, donnaient l'exemple de situations où ils pensaient que l'intervention de l'U.I.C.F.R. ne serait pas appropriée (la présence d'armes à feu, etc.). Jusqu'ici, l'administration de l'U.I.C.F.R. n'a pas clairement défini quelles sont les situations de violence au foyer qui ne devraient pas être adressées au service; on a laissé cette décision à la discrétion des policiers.

Comme nous l'avons déjà dit, les activités de l'U.I.C.F.R. portent sur plus que les seules scènes de ménage. Les cas de tentatives de suicide, d'alcoolisme et d'inconduite juvénile (pour n'en nommer que quelques-uns) font partie du mandat que s'est donné le projet de fournir des services d'intervention aux familles en état de crise. Ce mandat comprend donc des cas où la violence entre époux n'est pas un élément de la situation de crise, ou du moins pas un élément déterminant. Une fois de plus, on s'attend à ce que les policiers fassent preuve de discernement pour décider quels cas seront adressés au programme.

Bien que la Direction de l'U.I.C.F.R. soit favorable à ce que les policiers exercent leur discrétion en ce qui concerne l'orientation des clients vers l'Unité, il n'existe pas de lignes de conduite établies pour les aider à le faire. Il n'est pas clair, à ce stade, que des directives rigides soient nécessaires aux policiers, ni que ceux-ci les souhaitent. Néanmoins, toute personne qui voudrait mettre sur pied un programme semblable à l'U.I.C.F.R. aurait à établir des critères d'orientation à l'usage des policiers et aurait à décider la mesure dans laquelle l'application de ces critères serait laissée à la discrétion des policiers.

L'Administration de l'U.I.C.F.R. a toujours insisté pour que les bénévoles n'acceptent pas de cas de violence au foyer à moins que ces cas ne leur soient adressés directement par l'agent de police sur les lieux de l'incident et ce, pour empêcher que le standardiste du service de police ne leur adresse directement un cas sans que la police intervienne. Cette ligne de conduite a été établie pour protéger les bénévoles et pour leur permettre d'avoir déjà certains renseignements sur le cas quand ils arriveraient sur les lieux de l'incident; elle devrait sans doute être suivie dans toute communauté qui songe à mettre sur pied un programme semblable. Si la violence n'est pas désamorcée par les policiers avant l'arrivée du bénévole, celui-ci risque d'être inutilement exposé au danger.

Dans cette section nous avons étudié dans quelle mesure les policiers étaient satisfaits de l'U.I.C.F.R. et nous avons décrit les moyens employés pour encourager leur participation et coopération au développement et aux activités du projet. De plus, nous avons vu brièvement les questions entourant l'orientation des clients au service par la police. Dans la prochaine section, nous tenterons de résumer les points principaux discutés jusqu'ici et de conclure ce document après une discussion de l'avenir du projet, à la lumière des développements récents en matière de politique sociale et des attitudes face au problème de la violence au foyer.

CONCLUSION

Dans ce document, nous avons tenté de fournir une description objective de la structure, des activités et du développement de l'Unité d'Intervention pour crises familiales de Restigouche. De plus, nous avons présenté des données qui indiquaient le degré de satisfaction des clients de l'Unité et celui des principaux participants quant aux services fournis dans les trois dernières années. Notre but, tel qu'énoncé dans l'introduction, était de donner suffisamment d'éléments de base et de renseignements pratiques pour aider ceux qui le voudraient à mettre sur pied un programme semblable dans leur région. Nous espérons avoir réussi.

Comparé à d'autres programmes visant la violence au foyer présentement en vigueur au Canada, le projet U.I.C.R.F. représente une tentative unique et innovatrice d'adapter des principes d'intervention reconnus à une population rurale assez dispersée. L'emploi de bénévoles dans l'intervention de crises au foyer est particulièrement louable, non seulement pour son caractère unique, mais aussi pour la solution qu'il offre aux communautés qui veulent s'attaquer aux problèmes de la violence au foyer mais qui font face à des restrictions budgétaires.

Si depuis ses débuts l'U.I.C.F.R. a fonctionné à l'intérieur d'un cadre officiel, il n'empêche qu'une bonne partie de son développement et de son acceptation par la population de Restigouche est imputable à l'enthousiasme de ses partisans et à leur emploi de moyens personnels et informels pour éduquer le public et l'associer au projet. Il est difficile, après coup, d'évaluer l'influence de cet enthousiasme et de cette touche personnelle sur l'acceptation éventuelle du projet comme moyen viable de lutter contre la violence au foyer; néanmoins, ceux qui songeraient à mettre sur pied un tel programme dans une communauté rurale devraient sans doute tenir compte de ces considérations dans leur planification initiale.

Comme il est dit dans le corps du texte, les bénévoles, les policiers ainsi que les clients ont tous déclaré être satisfaits du projet et des services qu'il fournit. Évidemment, l'efficacité d'un projet ne peut être mesurée qu'en termes de satisfaction. Par contre, une méthode d'évaluation rigoureuse ne semblait pas appropriée au stade de

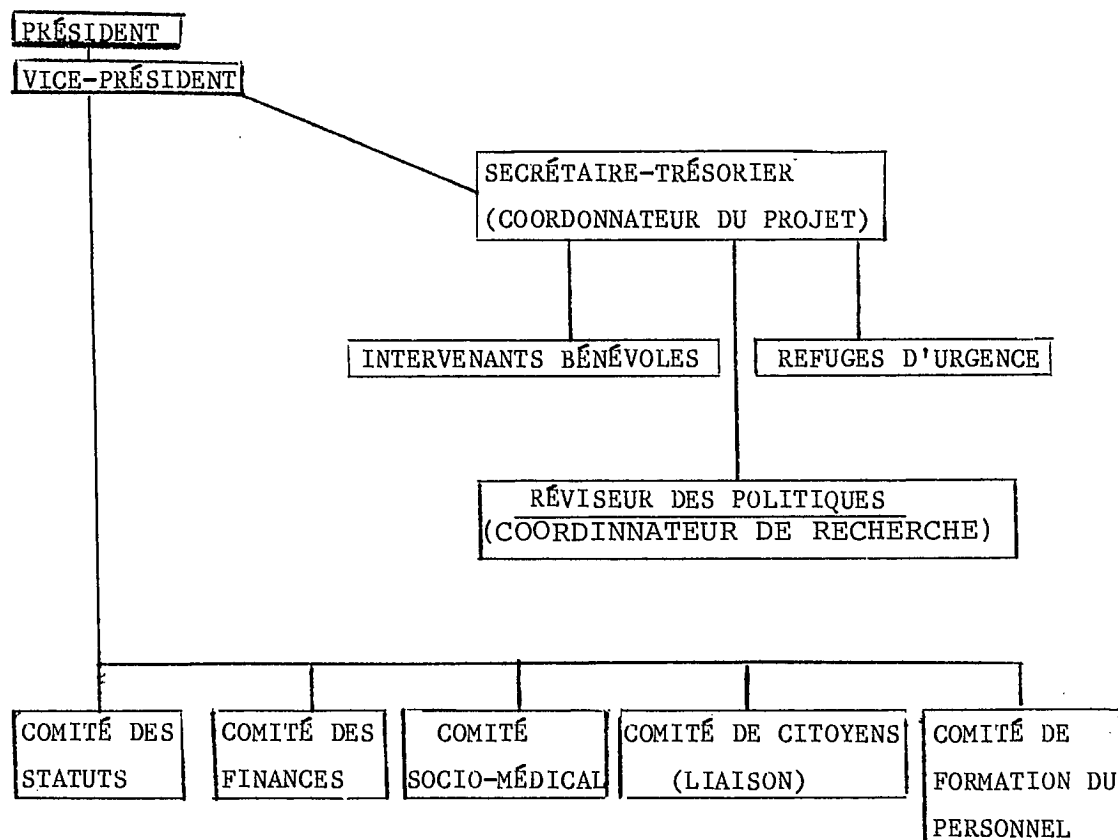
développement actuel de l'Unité. La recherche a joué un rôle de "formation" pour l'U.I.C.F.R. Son intention était de fournir aux administrateurs du projet des résultats qui les aideraient à développer le projet au maximum, et de jeter les bases d'une recherche éventuelle plus rigoureuse.

Avant de conclure, nous aimerions étudier l'U.I.C.F.R. à la lumière des courants actuels en matière de politique sociale. On préconise de plus en plus la position que les policiers devraient porter des accusations criminelles quand il y a violence au foyer, dès qu'il existe pour cela des motifs raisonnables et probables, que la victime soit d'accord ou non. En d'autres mots, le fardeau de porter plainte dans les cas de scènes de ménage n'incomberait plus aux personnes maltraitées mais à ceux qui sont chargés de faire respecter la loi. Dans une telle situation de fait, les femmes n'auraient plus à craindre des représailles de la part de leur mari pour avoir témoigné contre lui en cour. De prime abord, cette façon d'agir semblerait contredire les principes de base de l'U.I.C.F.R., qui cherche à aider les personnes en conflit à résoudre le différend qui sous-tend la situation de crise. Si la partie qui s'est livrée à des voies de fait est inculpée et détenue, le processus de médiation pourrait en souffrir; or, il se peut que cette crainte ne soit pas justifiée.

Si la pratique de déposer une plainte automatiquement s'accompagne d'une recommandation à la cour pour qu'elle oblige le conjoint coupable à suivre un traitement approprié, l'U.I.C.F.R. pourrait jouer un rôle de soutien une fois ce traitement entrepris. De toutes façons, l'U.I.C.F.R., en tant que service à la victime de la violence au foyer ne verrait pas son rôle changer si la police adoptait une politique systématique d'inculpation. Qu'on s'attaque ou non aux problèmes donnant lieu à la violence dans une relation, les bénévoles de l'Unité sont toujours là pour fournir soutien et assistance aux victimes.

ANNEXE "A"

ORGANIGRAMME DE L'U.I.C.F.R. (Au 1^{er} JUIN 1983)



PARTIE II

RAPPORT TECHNIQUE

INTRODUCTION

Le projet d'Unité d'intervention pour crises familiales de Restigouche, au nord du Nouveau-Brunswick, représente une tentative innovatrice pour fournir aux agents de police une aide concrète en matière d'intervention dans les situations de crises familiales. En termes opérationnels, cette aide consiste à fournir des bénévoles formés, choisis dans la population locale, pour aider la police 24 heures sur 24. Sur demande d'un agent de police qui a répondu à un appel pour crise au foyer, le bénévole de garde essaiera de concilier les parties en conflit ou, s'il y a lieu, s'assurera que les victimes de la violence au foyer aient droit à un refuge et à un soutien émotif. S'il est nécessaire, et avec leur accord, le bénévole les adressera aux agences qui peuvent les aider.

La deuxième partie de ce document contient les résultats détaillés de la recherche menée sur le projet de l'Unité d'Intervention pour crises familiales de Restigouche (U.I.C.F.R.), recherche qui s'étend sur une période de deux ans (1981-1983). Nous ne parlerons pas ici en détail des structures administratives et opérationnelles du projet, qui ont déjà été décrites dans la première partie. La première partie de ce rapport ne comprenait pas beaucoup de renseignements techniques et serait utile à ceux qui voudraient une introduction sommaire à l'historique, au développement et aux activités du projet dans les trois dernières années. Par contre, la deuxième partie donne une description détaillée du programme de recherche mis en oeuvre par l'U.I.C.F.R., ainsi qu'une présentation détaillée des résultats de cette recherche jusqu'à maintenant.

On a ajouté au projet une composante de recherche à l'automne 1981; le but en était triple :

- 1) Mettre en oeuvre une stratégie pour assurer le meilleur fonctionnement possible des activités courantes du projet.
- 2) Donner une évaluation limitée du fonctionnement du projet au cours d'une période définie.
- 3) Produire un document détaillé qui pourrait être utile à ceux qui songeraient à mettre sur pied un programme semblable à celui de l'U.I.C.F.R. dans leur région.

Essentiellement, la mise en oeuvre d'une stratégie de perfectionnement du projet se retrace dans les divers comptes rendus soumis au Comité de citoyens dans les deux dernières années. Les deuxième et troisième buts de la recherche sont réalisés dans le présent document. Le terme "évaluation limitée" ne signifie pas qu'une recherche rigoureuse sur les résultats du projet a eu lieu; la recherche a tendu vers l'application plutôt que vers l'évaluation. En d'autres mots, la recherche devait servir à aider les administrateurs de l'U.I.C.F.R. à développer et raffiner les activités de l'Unité et non pas à jauger le succès ou l'échec du projet.

La décision de mener une recherche appliquée plutôt qu'une recherche d'évaluation s'appuyait sur des considérations reliées au stade de développement du projet. En règle générale, trois conditions préalables sont nécessaires à une recherche d'évaluation :

- 1) que les effets escomptés et les objectifs du programme soient bien compris;
- 2) que la structure opérationnelle du projet soit clairement définie;
- 3) qu'il existe des hypothèses causales vraisemblables liant les activités du programme aux effets du programme¹.

Pour établir l'existence de ces conditions préalables, des documents du projet ont été examinés à l'automne 1981, et des participants clés ont été interviewés. De plus, on a distribué un questionnaire en neuf points au Comité de citoyens, composé de 25 membres, qui est responsable de l'administration et du développement du projet. Ce questionnaire était conçu pour demander leur opinion sur trois thèmes cruciaux :

- 1) les objectifs du projet
- 2) les difficultés futures auxquelles le projet aurait à faire face;
- 3) les besoins présents du projet en matière d'information.

L'analyse des résultats du questionnaire a révélé ce qui suit :

D'abord la plupart des répondants pensaient que le financement du projet serait la difficulté principale pour l'avenir. Deuxièmement, les répondants pensaient que pour résoudre le problème du financement futur, il faudrait faire un effort considérable pour mieux informer la population locale de l'existence du projet et de ses buts. Enfin les répondants étaient satisfaits des moyens d'information alors en existence dans le projet (rapports annuels, comptes rendus d'activités, rencontres des comités et bulletin mensuel).

Les réponses aux questions portant sur le premier thème (les objectifs du programme) demandent une attention particulière.

L'analyse de fréquence de la compilation des réponses à la question portant sur les objectifs du projet a révélé beaucoup de divergences d'opinion parmi les répondants. Comme le soulignent les recherches faites en évaluation, un programme peut être perçu de différents points de vue à l'intérieur de la chaîne verticalement intégrée qui constitue sa structure². La divergence observée semble refléter les différents points de vue des répondants. Mais, quelle que soit la façon dont on interprète de tels résultats, il demeure qu'il y avait manque de clarté et d'articulation concrète dans la formulation des objectifs du projet. Cela signifie qu'une condition préalable essentielle de l'évaluation et du développement du programme était absente. De plus, on avait assez peu réfléchi à la définition des hypothèses causales liant les activités du programme à ses effets escomptés; on a donc préféré se livrer à une recherche appliquée plutôt qu'à une recherche d'évaluation.

Dans un compte rendu soumis en novembre 1981, on définissait une stratégie de recherche appliquée qui consistait des six points suivants :

- 1) Une restructuration du système pour rapporter les appels reçus, afin d'assurer un rapport plus exact et plus pertinent des activités des bénévoles;

- 2) La mise sur pied d'un comité chargé d'identifier et de formuler clairement les objectifs du projet;
- 3) La mise au point et la mise en pratique d'une enquête visant à mesurer le degré de satisfaction des clients quant aux services donnés par l'U.I.C.F.R.;
- 4) Une enquête sur l'opinion des policiers au sujet de la violence au foyer et de la capacité de l'U.I.C.F.R. de s'en occuper efficacement;
- 5) Réalisation d'une entrevue avec les intervenants pour mieux connaître leurs antécédents, leur motivation pour le bénévolat et leur opinion sur leur propre efficacité en matière d'intervention en situations de crises familiales;
- 6) Le tri des dossiers de police afin d'établir la fréquence, la distribution et la nature des appels pour crises familiales reçus par la police, que ces cas soient adressés ou non à l'U.I.C.F.R..

Ce rapport présente les résultats suivants :

Premièrement: Les données recueillies dans les dossiers de police. Ces renseignements seront comparés aux renseignements parallèles dans les rapports sur les appels du programme. Ensemble, ces données permettront de cerner la population cible du projet et la mesure dans laquelle l'Unité a réussi à la rejoindre.

Deuxièmement: Les résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients. Ces résultats, sous certaines réserves, donnent une certaine indication du point de vue du client sur la réussite de l'U.I.C.F.R.

Troisièmement: Les résultats du questionnaire complété par les bénévoles de l'U.I.C.F.R. Ces résultats devraient fournir quelques renseignements sur les antécédents, les attitudes et la motivation de ceux qui fournissent les services de l'Unité.

Quatrièmement: Les données de l'enquête menée auprès des policiers de la région. Cette information donnera une idée de l'évaluation du projet par les policiers, et, dans une certaine mesure, donnera un aperçu de leurs attitudes quant au problème de la violence au foyer dans son ensemble.

Nous indiquerons les limitations des données recueillies et nous discuterons des difficultés auxquelles s'est butée la recherche en cours de route.

LA POPULATION CIBLE

Peu après le début de la recherche sur l'U.I.C.F.R., il est apparu que les affirmations qu'on avait pu faire au sujet du nombre et du caractère de la population cible du projet se fondaient plus sur des évaluations que sur des données provenant de sources objectives. De plus, on s'est préoccupé de ce que les policiers n'adressaient pas l'Unité autant de cas qu'on ne l'avait d'abord prévu. On ne savait pas si cela était dû à la méfiance des policiers, à leur ignorance des critères d'admissibilité du projet ou simplement à une surévaluation du nombre des cas. Nous avons donc procédé à un dépouillement des dossiers de police. Cette recherche a été conçue pour repérer tous les appels en matière de situation de crise familiale donnant lieu à une intervention de la police auxquels s'appliquaient les critères d'intervention de l'U.I.C.F.R. Essentiellement les critères de l'U.I.C.F.R. consistent à diviser les appels en trois catégories : scènes de ménage, cas de mineurs et "autre". L'expression "scènes de ménage" se rapporte à tous les cas mettant en cause un couple, marié ou non, où la menace de violence a incité une des parties (ou quelqu'un d'autre) à demander le secours de la police. Les cas de mineurs désignent tous les appels qui mettent en cause un jeune adulte (de 16 à 20 ans) qui a fait l'objet de mauvais traitements ou qui a tellement perturbé son milieu qu'un membre de la famille a cru nécessaire de recourir à l'assistance de la police. Les cas faisant partie de la catégorie "autre" se rapportent à toutes sortes d'autres incidents y compris les tentatives de suicide, les abus d'alcool ou de drogue et les demandes de nourriture ou d'hébergement par des personnes de passage, pour ne nommer que ceux-là. De fait, tous les cas adressés à l'U.I.C.F.R. qu'on n'arrivait pas à classer facilement dans les deux premières catégories, tombaient dans la catégorie "autres".

En tout, on a dépouillé 1 000 dossiers de police pour la période de 20 mois du 1^{er} septembre 1980 au 30 avril 1982. De ce nombre 190 appels remplissaient les conditions établies par l'U.I.C.F.R. pour que le policier adresse le cas à l'Unité. Durant la même période les bénévoles se sont occupés de 196 cas. Ce chiffre comprend toutefois tous les cas, qu'ils aient été adressés ou non par la police. (n.t. phrase incompréhensible).

Le Tableau 1 présente la différence dans la fréquence des cas reçus par la police et par l'U.I.C.F.R. pour chacun des 20 mois à l'étude. Comme on peut le constater, ces différences, sauf pour quelques variations mineures, ont tendance à diminuer avec le temps. De fait, il semble que le faible taux d'utilisation des services du projet par la police s'explique soit par leur manque de familiarité avec le projet ou par leur réticence à lui adresser des cas avant de s'être sentie en confiance avec le projet et ses bénévoles. Il semblerait, d'après des conversations que le chercheur a eues avec des agents de police et des bénévoles qu'il faudrait plutôt retenir la seconde de ces hypothèses. On observera que le Tableau 1 indique qu'à partir du mois de décembre 1981 le pourcentage de la différence entre les cas adressés par la police et les interventions de l'U.I.C.F.R. s'exprime en nombre négatif. On n'a pas pu entièrement justifier cet écart. Il serait dû, dans une certaine mesure, à une augmentation du nombre des appels directs par des anciens clients de l'Unité et à une augmentation des demandes d'hébergement de la part de voyageurs à cause de la température qui était particulièrement mauvaise à cette époque.

Il est raisonnable de penser que les hésitations initiales des policiers à adresser des cas à l'U.I.C.F.R. se manifesteraient principalement dans les cas de violence dans la famille plutôt que dans les catégories "cas de mineurs" et "autres" qui sont moins susceptibles de présenter des aspects violents. Le Tableau 2 indique la fréquence des interventions de l'U.I.C.F.R. et des appels à la police selon les catégories. Comme on peut le constater, le pourcentage de la différence entre les interventions de l'U.I.C.F.R. et celles des policiers est plus élevé dans la catégorie des scènes de ménage. La différence relativement grande de 20 p. cent qui apparaît dans la catégorie "autres" s'explique par le fait qu'on retrouve dans cette catégorie des personnes qui s'adressent d'elles-mêmes à l'Unité pour avoir des conseils ainsi que des cas qui sont adressés par des sources autres que la police. En d'autres termes, il semble que les hésitations initiales des policiers à adresser des cas se sont manifestées surtout dans la catégorie des scènes de ménage où le risque de violence est le plus élevé.

Tableau 1 - Police Calls and RFCI Cases from September 1980 to April 1982.

Month	RFCI Cases	%	Police	%	(%Dif.)
September-80	3	1.53	17	5.86	82.35
October	5	2.53	19	6.55	73.68
November	13	6.63	20	6.90	35.00
December	4	2.04	15	5.17	73.33
January-81	9	4.59	19	6.55	52.63
February	5	2.55	11	3.79	54.55
March	8	4.08	11	3.79	27.27
April	10	5.10	16	5.52	37.50
May	15	7.65	17	5.86	11.76
June	9	4.59	15	5.17	40.00
July	6	3.06	23	7.93	73.91
August	11	5.61	17	5.86	35.29
September	9	4.59	11	3.79	18.18
October	6	3.06	15	5.17	60.00
November	15	7.65	16	5.52	6.25
December	17	8.67	16	5.52	- 6.25
January-82	11	5.61	5	1.72	-54.55
February	14	7.14	10	3.45	-28.57
March	17	8.67	12	4.14	-29.41
April	9	4.59	5	1.72	-44.44
TOTAL	196	100.00	290	100.00	

Tableau 2 - Fréquence des interventions de l'U.I.C.F.R. et des appels de police selon les catégories de septembre 1980 à avril 1982.

Type	Police	U.I.C.F.R.	Pourcentage différence
Scènes de ménage	147	76	+48,2
Cas de mineurs	35	34	+ 0,03
Autres	108	86	+20,0
TOTAL	290	196	+32,0

Le Tableau 3 présente une ventilation des appels selon le district policier. Le taux des appels par 1 000 habitants pour chacun des districts est : Campbellton 10,9, comté de Campbellton 4,9, Dalhousie 9,4, Jacquet River 6,4 et Saint-Quentin-Kedgwick 4,2. Le taux des appels pour l'ensemble du comté de Restigouche est de 7,1 par 1 000 habitants. Le taux d'appel plus élevé des détachements de police de Campbellton et de Dalhousie s'explique en partie par le nombre important de personnes qui sont de passage dans ces régions plus ou moins urbaines. Bon nombre de ces personnes s'adressent à la police pour qu'on les aide à trouver de la nourriture et un hébergement temporaire. De plus, le taux de suicide était très élevé dans la ville de Campbellton à cause de tentatives répétées par un petit nombre de personnes. Ces facteurs ont augmenté démesurément le taux des appels pour la région de Campbellton.

Le Tableau 4 classifie les appels à la police et les interventions de l'U.I.C.F.R. durant la période à l'étude selon les jours de la semaine. Une analyse de chi-carré pour dégager de ces données les facteurs indépendants a montré, comme on l'avait prévu, une concentration d'interventions de la police et de l'U.I.C.F.R. durant les périodes de fin de semaine. L'analyse des appels selon l'heure où ils ont été reçus montre qu'un grand nombre d'entre eux ont été reçus durant la soirée. Dans l'ensemble, on peut dire que les situations de crise ont tendance à se produire durant les jours et les heures où les membres de la famille sont susceptibles de se retrouver ensemble.

En ce qui concerne les scènes de ménage, des 147 affaires rapportées par la police, 14 ont donné lieu à des accusations criminelles contre le conjoint qui s'était livré à des actes de violence. De ce nombre, 3 ont fait l'objet d'un retrait à la demande de la femme qui avait été la victime de l'agression.

Tableau 3 - Appels à la police selon les régions de septembre 1980 à
avril 1982

	<u>Fréquence</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Par 1 000</u> <u>habitants</u>
Campbellton	111	38.27%	10.9
Comté de Campbellton	64	22.07%	4.9
Dalhousie	53	18.28%	9.4
Jacquet River	34	11.72%	6.4
Saint-Quentin	<u>28</u>	<u>9.66%</u>	<u>4.2</u>
	290	100.00	35.8

Tableau 4 - Nombre des appels à la police et à l'U.I.C.F.R. répartis selon les journées de septembre 1980 à avril 1982

Journée	Appels à l'U.I.C.F.R.	% U.I.C.F.R.	Appels à la police	% Police
Lundi	31	15.82	38	13.10
Mardi	19	9.69	34	11.72
Mercredi	18	9.18	35	12.07
Jeudi	32	16.33	43	14.83
Vendredi	24	12.24	39	13.45
Samedi	30	15.31	49	16.90
Dimanche	42	21.43	52	17.93
TOTAL	196	100.00	290	100.00

Dans sept cas de scène de ménage on a imposé un cautionnement de garder la paix contre la personne coupable comme moyen d'empêcher d'empêcher la récidive. Nous étudierons la question du port des accusations par la police dans des scènes de ménage au cours de notre examen des données recueillies par le sondage de la police.

Une autre question importante qui concerne l'administration d'un tel projet est celle de connaître le nombre d'appels que font certains couples à la police à la suite de scènes de ménage. Les données relatives à cette question portent sur une période de 32 mois, du 1^{er} septembre 1979 jusqu'au 30 avril 1982. Le Tableau 5 présente une ventilation des appels résultant des scènes de ménage selon le nombre de fois qu'ils ont été répétés. Durant la période à l'étude, 23 couples ont appelé deux fois la police, dix couples ont appelé trois fois et quatre couples ont demandé le secours de la police à quatre reprises. Les 106 autres appels ont été faits par des couples à qui la police n'a pas porté de nouveau secours dans la période de 32 mois à l'étude. En d'autres termes, il semble qu'un peu moins de 50 p. cent des appels résultant de scènes de ménage qui ont donné lieu à l'intervention de la police sont le fait de personnes qui avaient déjà fait appel à la police dans des circonstances semblables.

Les données ci-dessus épuisent plus ou moins les renseignements pertinents révélés par les dossiers de la police de région. Dans la section suivante, nous examinerons les données à jour extraites des rapports d'appels à l'U.I.C.F.R.

L'Unité a commencé à accepter des clients le 1^{er} septembre 1980. Depuis cette date jusqu'au 30 avril 1983, les bénévoles de l'U.I.C.F.R. ont accompli 33/ interventions. Le Tableau 6 présente la répartition de ces affaires suivant les secteurs policiers.

Tableau 5 - Nombre des appels à la police résultant de scène de ménage
selon la fréquence de septembre 1979 à avril 1982

Répétitions	Fréquence
Une	23
Deux	10
Trois	4
Aucune	106
TOTAL DES APPELS	
(Période de 32 mois)	198

Tableau 6 - Nombre de cas adressés, par détachement, du 1^{er} mai 1980 au
30 avril 1983

Détachement du service de police	% de cas adressés	Pourcentage
Ville de Campbellton	182	54.00
Comté de Campbellton	76	22.55
Dalhousie	63	18.70
Jacquet River	7	2.08
Saint-Quentin	9	2.67
TOTAL	337	100.00

Comme on peut le constater, près de 77 p. cent des cas avaient pris naissance dans la ville de Campbellton et les régions environnantes (le comté de Campbellton). On n'arrive pas encore à comprendre clairement pourquoi les cas adressés par les détachements de Jacquet River et de Saint-Quentin Kedgwick sont si peu nombreux. Le Tableau 3 indique que ces deux détachements, durant une période plus courte que celle que nous étudions actuellement, avaient reçu 62 appels qui répondaient aux critères de sélection de l'U.I.C.F.R. Dans une certaine mesure l'écart s'explique peut-être par les nombreux changements dans la direction des détachements qui se sont produits durant la période à l'étude (trois changements de direction dans chaque détachement). De tels changements compliquent la tâche d'assurer que les agents de police soient constamment sensibilisés aux avantages d'avoir recours à un service comme l'U.I.C.F.R.

Le Tableau 7 présente une répartition des appels selon leur catégorie. Des 337 affaires, 132 étaient des scènes de ménage et 54 avaient trait à des cas d'inconduite de jeunes. Au total, le nombre d'affaires dans ces deux catégories se chiffrait à environ 55 p. cent de tous les cas adressés. Les 151 cas dans la catégorie "Autre" ont été répartis dans des sous-catégories.

Le Tableau 8 répartit les cas suivant les modes d'intervention utilisés par les bénévoles. Les 105 cas sous la rubrique "Médiation seulement" se rapportent aux incidents où le bénévole a jugé qu'il n'y avait pas lieu d'aller plus loin que son intervention initiale.

Tableau 7 - Type de crise familiale, du 1^{er} mai 1980 au 30 avril 1983

Type	Nombre de cas	Pourcentage
Scène de ménage	132	39.17
Problème causé par l'inconduite d'une jeune	54	16.02
Querelle avec un membre de la famille	16	4.75
Abus d'alcool ou de drogue	23	6.82
Trouble émotif	21	6.23
Tendance suicidaire et tentative de suicide	18	5.34
Mort d'un proche	4	1.19
Besoin d'aliments ou d'hébergement	31	9.20
Crainte de la violence	15	4.45
Agression sexuelle	7	2.08
Besoin de conseils	16	4.75
TOTAL	337	100.00

Tableau 8 - Modes d'interventions, du 1^{er} mai 1980 au 30 avril 1983

Mode d'intervention	Nombre de cas	Pourcentage
Médiation seulement	105	31.17
Orientation à un service psychiatrique	15	4.45
Hospitalisation d'urgence	76	22.55
Foyer d'urgence	39	11.57
Nouvelle prise de contact avec une agence	77	22.85
Détention	13	3.85
Clients non motivés	12	3.56
TOTAL	337	100.00

RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS

Les administrateurs de l'U.I.C.F.R. devraient tirer encouragement, dans une certaine mesure, du pourcentage peu élevé (3,56) qu'on a inscrit dans la catégorie "clients non motivés". Cette rubrique ne comprend que les cas qui ont accepté une intervention des services de l'U.I.C.F.R. mais qui, lors de l'intervention, refusent de collaborer avec le bénévole. Il semble qu'en situation les bénévoles de l'U.I.C.F.R. arrivent à convaincre les parties de leur besoin d'assistance pour éviter d'autres situations de crise.

Les 39 cas signalés comme ayant donné lieu à une mesure d'urgence d'hébergement ne sont pas les seuls où l'U.I.C.F.R. a adressé des clients à un service d'hébergement. Ce nombre ne comprend que les cas où l'intervention a eu comme seul but ou comme but principal une mesure d'hébergement. Comme nous l'avons signalé, un des buts à moyen terme du projet est la création de services d'hébergement d'urgence. Entre les mois de septembre 1980 et avril 1982, les bénévoles du projet ont adressé 121 clients à des installations d'hébergement temporaire. Sauf dans la région de Campbellton, l'hébergement d'urgence est offert à leur foyer par des particuliers qui se sont engagés par contrat avec le projet pour offrir ce service. Au total, le projet a eu recours 48 fois à ces services durant la période à l'étude. Dans la région de Campbellton, la Maison Notre-Dame offre les services d'hébergement. Durant les 20 mois à l'étude, cette institution s'est occupée de 139 cas. De ce nombre, 73 avaient été adressés par l'U.I.C.F.R.; 53 étaient des cas de scène de ménage.

Le chapitre suivant présentera des données concernant le degré de satisfaction éprouvé par les anciens clients pour les services qui leur ont été dispensés par les bénévoles et par l'U.I.C.F.R. en général.

Comme nous l'avons signalé dans l'introduction il a été décidé de ne pas procéder à une "évaluation stricte" de l'U.I.C.F.R. Cependant, malgré la validité des raisons justifiant cette décision, on a jugé bon d'entreprendre une "appréciation" plus limitée de l'U.I.C.F.R. Ce souhait a incité les chercheurs à appuyer l'idée d'un sondage cherchant à établir le degré de satisfaction des anciens clients. À cette fin, on a créé un questionnaire contenant certaines questions qui permettent aux anciens clients d'exprimer leurs sentiments et leurs opinions au sujet de la qualité et de l'efficacité des services qui leur ont été fournis par le projet et par ses bénévoles. Les répondants ont été choisis parmi les clients ayant eu des contacts avec l'Unité entre le 1^{er} septembre 1980 et le 30 avril 1982. Cette période correspond à celle visée par les données extraites des dossiers de police; nous l'avons choisie pour cette raison. Il serait donc possible non seulement d'interviewer les clients mais également les personnes que la police n'avaient pas adressées à l'Unité bien que leur situation ait rencontré les critères de sélection du projet. Étant donné le caractère rural du comté de Restigouche et la dispersion de sa population, on a décidé d'interviewer les clients par téléphone. On a adressé à tous les répondants éventuels une lettre les informant du but du sondage, de son caractère confidentiel et leur annonçant qu'un assistant de recherche les appellerait pour leur poser des questions.

Malheureusement les résultats du sondage d'opinion auprès des clients se sont avérés décevants puisqu'on n'a pu localiser qu'un petit nombre d'anciens clients. On avait décidé, au début de l'opération de sondage, de confiner les entrevues aux seuls cas de scène de ménage. Bien qu'on ait pris cette décision après le début des entrevues, on n'a pu rejoindre qu'un petit nombre de cas des catégories "Cas de mineurs" et "Autre". La décision de n'interviewer que les personnes victimes d'incidents se produisant lors de scène de ménage ne semblait pas à l'époque, lourde de conséquence. L'on n'avait pas prévu, cependant, qu'on ne pourrait contacter un grand nombre de ces personnes (déménagées sans laisser d'adresse ni de numéro de téléphone). De plus, une bonne partie de ceux qu'on a pu contacter n'ont pas accepté de collaborer à l'entrevue (presque toutes les personnes qui ont refusé ont déclaré craindre la réaction de leur conjoint s'il venait à l'apprendre.

En fin de compte, des 53 cas de scène de ménage repérés (76 appels; 23 d'entre eux n'étaient pas des cas nouveaux), 27 n'ont pu être contactés et parmi ceux qui ont été contactés, certains ont refusé de collaborer à l'entrevue. En tout, on n'a pu interviewer que sept victimes d'incidents s'étant produits lors de scène de ménage. Il est évident qu'on ne peut beaucoup généraliser à partir d'un échantillon aussi restreint.

Afin d'obvier à certains des inconvénients résultant de la petitesse de l'échantillon, nous avons combiné les sept entrevues obtenues des victimes d'incidents survenant dans une scène de ménage avec les six entrevues de personnes impliquées dans d'autres sortes d'incidents. Ces six entrevues avaient été complétées avant la décision de réduire l'échantillon. Cette stratégie, bien qu'elle permette d'analyser un plus grand nombre d'entrevues, ne contribue rien au projet originel de présenter un examen en profondeur des cas de scène de ménage. L'étude qui va suivre est donc un examen d'un petit échantillon des cas de l'U.I.C.F.R.; elle ne porte pas de façon particulière sur les cas de scène de ménage. Étant donné la petitesse de l'échantillon, l'analyse s'est confinée à une discussion générale des résultats; l'étude ne tente pas de résumer et d'analyser les réponses des clients à chaque question du questionnaire.

Un seul des clients interviewés connaissaient l'existence du projet avant l'intervention des bénévoles. La plupart d'entre eux ont appris par la police l'existence et les buts du projet. On a demandé à toutes les personnes interviewées dans quelle mesure l'intervention leur avait semblé utile lors de leur situation de crise.

Sept répondants ont indiqué que l'intervention avait été très utile et un seulement d'entre eux a déclaré qu'elle n'avait pas été utile du tout. Lorsqu'on leur a demandé si leur situation s'était améliorée depuis la crise, huit ont répondu qu'elle s'était grandement améliorée, quatre qu'elle s'était quelque peu améliorée et un des répondants a déclaré qu'il n'y avait eu aucun changement. Des 12 anciens clients rapportant une amélioration, six estimaient qu'elle était due en grande partie à l'intervention de l'U.I.C.F.R. alors que les six autres estimaient que la

participation de l'Unité, n'était responsable qu'en partie de l'amélioration. On a demandé à tous ceux qui ont participé au sondage de dire s'ils étaient d'accord ou non avec l'énoncé que les bénévoles de l'U.I.C.F.R. savaient écouter. Six se sont déclarés tout à fait d'accord, quatre, assez d'accord, un répondant était en désaccord partiel et deux en désaccord total. Lorsqu'on leur a demandé qui, d'après eux, avait le plus aidé au moment de la crise, sept ont nommé l'U.I.C.F.R., quatre la police et les deux autres un ami et une agence sociale non identifiée respectivement. Lorsqu'on leur a demandé s'ils recommanderaient les services de l'U.I.C.F.R. à un ami qui traversait une situation de crise, 12 ont déclaré qu'ils le feraient, contre un qui ne le fait pas. En fait, lorsqu'on leur a demandé s'ils estimaient que l'U.I.C.F.R. aurait pu en faire plus pour les aider au moment de la crise, presque tous les répondants ont déclaré que ni le projet, ni ses bénévoles auraient pu faire grand chose de plus.

L'appréciation ci-dessus des résultats du sondage indique une évaluation favorable par les anciens clients de l'U.I.C.F.R. des services qu'on leur a dispensés. On doit interpréter très prudemment ces résultats puisque le nombre des clients interviewés était très peu élevé et les difficultés déjà notées ont influé sur la façon de composer l'échantillon. Cependant, bien que ces résultats ne soient pas concluants, ils sont quand même de nature à encourager les responsables de l'administration et des activités de l'U.I.C.F.R.

Bien qu'il ne soit pas possible à cause de la petitesse de l'échantillon de déterminer le taux de satisfaction des clients de l'U.I.C.F.R. qui ont été victimes d'un incident lors d'une scène de ménage, l'étude a quand même pu dégager certains renseignements concernant les cas de scène de ménage. L'étude n'a pas porté seulement sur les clients de l'U.I.C.F.R. On a également mené une enquête auprès des cas qui n'avaient pas été adressés à l'U.I.C.F.R. et que la recherche dans les dossiers de police a permis de repérer. On a pu interviewer ainsi 22 cas. En combinant ces entrevues avec les sept entrevues des clients de l'U.I.C.F.R., on obtient un échantillon de 29 sujets. Le schéma d'entrevue qu'on avait adopté a donné les résultats suivants.

La victime-type d'une scène de ménage dans le comté de Restigouche est une femme qui est âgée, en moyenne, de 38 ans, qui a été mariée plus de 10 ans au conjoint qui la bat et a trois enfants dont l'âge moyen se situe entre 12 et 13 ans. Bien que les femmes interviewées avaient en moyenne, 38 ans, un nombre important d'entre elles se situait dans la catégorie d'âge de 35 à 45 ans. Environ 50 p. cent des femmes battues avaient une source de revenu distincte de celle de leur mari. Par ailleurs, 65 p. cent des hommes qui battaient leur femme avaient un emploi à temps plein alors que 35 p. cent d'entre eux n'avaient pas d'emploi. Les femmes victimes avaient, en moyenne, deux ans de moins que leur conjoint et avaient une année de plus de scolarité que lui.

Bon nombre des questions de l'enquête se rapportaient à une période déterminée. Cela était nécessaire parce que certains des sujets d'entrevue avaient été victimes de plus d'un incident lors d'une querelle de ménage. Les questions au sujet se rapportaient donc à la date du premier incident dans son cas tel que révélé par les dossiers de police ayant servi pour le repérage des sujets.

Interrogées au sujet du premier incident rapporté, 15 femmes ont répondu avoir été blessées par leur conjoint. Quatre victimes ont déclaré avoir été menacées d'une arme alors que trois ont rapporté que leur conjoint avait causé des dommages aux biens du couple. Les autres femmes ont répondu que la violence s'était limitée à des menaces verbales. Quatorze femmes ont révélé qu'elles avaient subi des sévices lors de scènes de ménage antérieures et quatre ont rapportés des sévices lors de querelles qui s'étaient produites depuis le premier incident. Des 29 femmes interviewées, dix ont déclaré avoir eu des querelles graves avec leur conjoint avant et après le premier incident rapporté.

Lorsqu'on les a interrogées sur la présence de l'alcool, trois femmes ont répondu que leur conjoint et elle-même avaient tous deux consommé de l'alcool, alors que 19 autres ont dit que seul leur conjoint avait consommé. Les sept autres femmes ont répondu que ni elle, ni leur conjoint n'avaient consommé d'alcool au moment de l'incident. Lorsqu'on leur a demandé si elles estimaient que l'alcool avait joué un rôle dans le

comportement violent de leur conjoint, 22 des femmes ont déclaré qu'elles en étaient certaines.

Un certain nombre de questions recherchaient l'opinion des victimes sur la façon dont les policiers s'étaient acquittés de leur rôle lors de la crise. Quatre des femmes seulement ont jugé que les policiers avaient été trop lents à réagir à leur demande de secours. Deux d'entre elles ont répondu que les policiers leur ont donné l'appui et l'encouragement dont elles avaient besoin. Deux des victimes ont pensé que les policiers avaient donné un meilleur support à leur conjoint. La police n'a déposé des accusations criminelles que dans cinq des 29 scènes de ménage à l'étude. Dans deux des autres, les femmes ont déclaré ne pas avoir déposé des dénonciations contre leur conjoint à cause du manque d'appui de la part des policiers qui s'étaient rendus sur les lieux. De plus, deux des femmes ont attribué leur inaction sur ce plan à la crainte de représailles et trois autres à leur besoin de support financier. Lorsqu'on a demandé aux répondantes la question de savoir si elles s'adresseraient encore à la police, 16 d'entre elles ont déclaré qu'elles hésiteraient à le faire. En général toutefois, la majorité (20) des personnes interviewées étaient satisfaites du travail des agents de police.

Des 29 victimes interviewées, sept seulement ont cherché à se faire héberger ailleurs qu'au domicile conjugal et cela même si 23 des personnes interviewées craignaient pour leur propre sécurité et 18 pour la sécurité de leurs enfants.

Compte tenu de la nature de l'échantillon auprès duquel ces données ont pu être recueillies, il faut interpréter avec prudence les conclusions de notre analyse.

SONDAGE AUPRÈS DES BÉNÉVOLES

La compétence et l'enthousiasme des bénévoles de l'U.I.C.F.R. ont été un des facteurs clé contribuant au succès apparent du projet. Pour mieux connaître les bénévoles : leurs attitudes, leur motivation et leurs antécédents, nous avons mené une enquête. L'échantillon initial comprenait tous les bénévoles qui avaient fait partie de l'U.I.C.F.R. ou qui en faisaient partie. Au moment des entrevues, on a pu prendre contact avec 14 bénévoles sur 20.

L'échantillon était composé de 10 femmes et de quatre hommes. Leur âge s'échelonnait de 26 à 55 ans, avec une moyenne d'environ 39 ans. Les bénévoles interviewés avaient participés en moyenne à 25 interventions en situation de crise bien que le nombre d'interventions pour chacun des bénévoles allait de une à 69. Lorsqu'on les a interrogés sur la formation à l'intervention en situation de crise qu'ils avaient reçue avant le programme, trois ont déclaré avoir des antécédents professionnels, quatre une formation non-professionnelle et sept ont déclaré qu'ils n'avaient aucune formation antérieure dans l'intervention en situation de crise. En ce qui concerne leur emploi, aucun des bénévoles interviewés n'avait d'emploi à temps plein, deux avaient des emplois à temps réduit et les deux autres ont déclaré travailler dans leur foyer.

Interrogés quant à leur opinion de la formation dispensée dans le cadre du projet, 12 ont déclaré en être satisfaits soit entièrement, soit avec des réserves. Un bénévole seulement a exprimé son insatisfaction complète en ce qui concerne le programme de formation.

Une des raisons pour lesquelles on n'accepte que des cas adressés directement par la police est que cela permet de donner aux bénévoles certains renseignements concernant une situation de crise avant qu'ils ne se présentent sur les lieux. Douze des 14 bénévoles ont déclaré que les renseignements que leur donnaient les policiers constituaient une préparation adéquate. Un des bénévoles s'est dit en désaccord total avec la majorité sur cette question alors qu'un autre a adopté une position de neutralité.

Les administrateurs de l'U.I.C.F.R. s'inquiètent depuis les dernières trois années de la possibilité qu'un bénévole soit blessé durant une intervention dans une scène de ménage. Jusqu'à présent cette crainte ne s'est pas réalisée. Cependant, dix bénévoles ont avoué qu'ils avaient parfois craint pour leur sécurité physique lors d'une intervention. Trois bénévoles seulement ont répondu qu'ils ne s'étaient jamais sentis menacés (un des bénévoles interviewés n'a pas répondu à la question).

En plus de se sentir menacés, les bénévoles doivent endurer le stress qu'impose un horaire exigeant (en disponibilité 24 heures par jour, pendant une période de sept jours). Un tel horaire exige des sacrifices et entraîne le dérangement des occupations ordinaires de la vie. Lorsqu'on a interrogé les bénévoles sur la gravité de ce dérangement, deux ont répondu que leur bénévolat avait entraîné des dérangements graves, sept ont concédé qu'il y avait un certain dérangement et cinq ont répondu que leur vie n'avait subi aucun dérangement.

Étant donné les menaces à la sécurité personnelle et le dérangement possible des habitudes de vie, qu'est-ce qui incite une personne à vouloir devenir bénévole à l'U.I.C.F.R.? À cette question, les bénévoles ont répondu comme on pouvait le prévoir, c'est-à-dire que la plupart d'entre eux ont un désir profond d'aider les gens. Considérant le caractère du bénévolat en général, une telle réponse ne semble pas étrange. Cependant, l'examen des antécédents personnels des bénévoles démontre que la plupart d'entre eux ont déjà participé personnellement dans des situations semblables à celles où se retrouvent les clients du projet. Sept des bénévoles ont déclaré avoir eux-mêmes été victimes de la violence au foyer, un des volontaires avait subi des sévices lorsqu'il était enfant et un d'entre eux avait des antécédents d'abus d'alcool. Cinq des personnes interviewées ont déclaré n'avoir jamais vécu une situation de crise personnelle importante. Des entrevues personnelles de bon nombre des bénévoles ont permis au chercheur de renforcer une hypothèse qu'il avait formulée intuitivement : la plupart des bénévoles croient que leur expérience personnelle leur permet de comprendre de façon spéciale les situations où ils interviennent et les a motivés à s'engager dans le

bénévolat. La plupart se sentent obligés d'aider les autres en raison d'un besoin psychologique de payer pour la chance qu'ils ont eue d'être sortis indemmes d'une crise.

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur propre efficacité dans la solution des situations de crise de leurs clients, 11 des 14 bénévoles interviewés ont déclaré avoir pu résoudre la majorité des affaires où ils étaient intervenus. Trois bénévoles ont admis ne pas avoir été efficaces dans un petit nombre d'affaires. Aucun des bénévoles ne s'est déclaré totalement inefficace.

En plus d'avoir confiance dans leurs propres habilités, les bénévoles se sont aussi dits confiants en général à l'endroit des autres participants dans les activités du projet. À l'exception d'un certain nombre d'agences qu'un des bénévoles a qualifiées d'"agaçantes", les bénévoles étaient d'accord pour se dire satisfaits en général des services et de l'assistance qu'ils recevaient de la police et des autres agences qui participaient au projet.

Ce sont là les renseignements pertinents révélés par le sondage auprès des bénévoles de l'U.I.C.F.R. Dans la section précédente nous verrons certaines données recueillies dans un sondage auprès de la quarantaine d'agents de police de la région.

SONDAGE AUPRÈS DES AGENTS DE POLICE

À l'été de 1983, on a distribué un questionnaire aux quarante agents de police dans le comté de Restigouche. Le questionnaire cherchait à recueillir des renseignements de base sur la police de la région et sur les attitudes des agents de police à l'endroit de l'U.I.C.F.R. et de la violence au foyer en général. En tout, 38 policiers ont complété le questionnaire.

L'âge moyen de ceux auprès de qui le sondage a été fait était de 30 ans. En moyenne, les années de service comme agent de police s'établissaient à neuf ans. La grande majorité de ceux qui ont été interrogés avaient travaillé à leur affectation actuelle depuis plus de 12 mois. Comme l'indique le Tableau 9, bien que cinq agents de police ont répondu n'avoir jamais adressé un cas à l'U.I.C.F.R., plus de la moitié de ceux qui ont interviewés ont déclaré avoir eu recours au projet à cinq reprises au moins. Le rapport des résultats concernant les opinions sur le recours direct au projet ou à ses bénévoles ne comprend pas les réponses des cinq agents de police qui n'avaient eu aucun contact avec l'U.I.C.F.R. Lorsqu'on les a interrogés, les cinq policiers qui n'avaient jamais utilisé les services de l'U.I.C.F.R. ont déclaré connaître le projet et ses objectifs. On a pu établir par d'autres questions que quatre parmi les cinq n'avaient pas eu recours à l'Unité à cause du manque d'occasions (nouvellement en poste, etc.) alors que le cinquième agent de police a admis qu'il n'était pas d'accord pour recourir au projet dans des situations de crise au foyer.

Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer s'ils étaient d'accord avec l'énoncé que l'emploi des bénévoles du projet aide à réduire le temps que les agents de police consacrent aux appels rapportant des scènes de ménage, 27 ont déclaré qu'ils étaient très fortement de cet avis, trois ont exprimé un accord plus nuancé, un agent de police a adopté une position neutre et un autre s'est dit être fortement en désaccord.

Des 32 agents de police qui avaient eu recours au projet, 30 étaient d'avis que l'U.I.C.F.R. avait contribué à réduire le nombre d'appels répétés que recevait leur détachement dans des cas de scène de ménage. De même que pour la question précédente, un des agents de police a adopté une position neutre et un autre a exprimé un désaccord catégorique.

Dix-huit des agents de police utilisateurs du projet se sont ralliés fortement à l'énoncé suivant lequel les bénévoles de l'U.I.C.F.R. sont suffisamment préparés pour faire face aux situations de crise où ils interviennent. Sept autres étaient d'accord avec certaines réserves alors que sept autres ont adopté une position neutre quant à cette question.

Tableau 9 -

NOMBRE DE CAS ADRESSÉS À L'U.I.C.F.R. PAR AGENT DE POLICE

Nbre de cas adressés	Fréquence
Aucun	5
Un	3
Deux	5
Trois	2
Quatre	0
Cinq ou plus	23
TOTAL	38

D'après les résultats étudiés jusqu'à présent, il semble que presque tous les agents de police interrogés croient que l'U.I.C.F.R. a été utile et leur attitude au sujet du projet et de ses volontaires est généralement favorable. En d'autres termes, la variabilité qu'on prévoyait dans les réponses des agents de police ne s'est pas produite. Compte tenu de ce résultat et du fait que l'analyse des données contenues dans les tableaux de 10 à 16 contribueraient peu n'avanceraient guère nos objectifs relatifs au développement et à l'évaluation du projet, nous avons décidé de présenter ces résultats sans les accompagner de commentaires. Nous les incluons, tout de même, pour les lecteurs intéressés.

Tableau 10 -

Énoncé : Dans la plupart des scènes de ménage la femme a provoqué l'attaque de son conjoint.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	1
D'accord avec réserves	1
Neutre	23
En désaccord	4
Fortement en désaccord	9
TOTAL	38

Tableau 11

Énoncé : Dans la plupart des scènes de ménage la femme ne veut pas que l'agent de police arrête l'homme qui est impliqué.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	6
D'accord avec réserves	11
Neutre	15
En désaccord	2
Fortement en désaccord	4
TOTAL	38

Tableau 12

Énoncé : Une scène de ménage est une affaire sociale plutôt qu'une affaire criminelle.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	9
D'accord avec réserves	7
Neutre	11
En désaccord	5
Fortement en désaccord	4
TOTAL	36

Tableau 13

Énoncé : Dans la plupart des scènes de ménage il ne sert à rien de porter des accusations criminelles contre l'homme puisque la femme refusera éventuellement de collaborer avec la police.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	12
D'accord avec réserves	5
Neutre	8
En désaccord	7
Fortement en désaccord	6
TOTAL	38

Tableau 14

Énoncé : En règle générale les agents de police n'ont pas une formation suffisante pour intervenir de façon efficace dans les scènes de ménage.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	3
D'accord avec réserves	2
Neutre	8
En désaccord	7
Fortement en désaccord	18
TOTAL	38

Tableau 15

Énoncé : Les scènes de ménage sont des situations dangereuses et seuls les agents de police devraient intervenir.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	1
D'accord avec réserves	4
Neutre	10
En désaccord	8
Fortement en désaccord	14
TOTAL	37

Tableau 16

Énoncé : Les scènes de ménage sont des questions de famille et les agents de police et les autres étrangers ne devraient pas s'en mêler.

Évaluation	Fréquence
Fortement d'accord	1
D'accord avec réserves	1
Neutre	5
En désaccord	5
Fortement en désaccord	25
TOTAL	37

"Le policier qui intervient dans une scène de ménage devrait porter des accusations criminelles chaque fois qu'il a des motifs raisonnables et probables de croire qu'une infraction a été commise, que la femme veuille ou non qu'on porte des accusations".

On a inclus cette question dans le sondage pour tenter de déceler les opinions des agents de police de la région sur le mouvement actuel qui préconise une politique d'arrestation non-discrétionnaire dans les affaires de scène de ménage. Trois agents de police ont refusé de se prononcer là-dessus, ce qui laisse 35 réponses pour l'analyse. Des 35 qui ont répondu 22, c'est-à-dire environ 63 p. cent, ont exprimé leur désaccord. La raison la plus fréquemment invoquée pour s'opposer à cette règle est qu'elle créerait plus de problèmes qu'elle n'apporterait de solutions. Deux agents de police ont craint que la règle en question constituerait une menace grave à l'institution du mariage. Enfin, deux autres agents de police qui étaient en désaccord estimaient qu'on ne devait arrêter, lors de scène de ménage, que lorsque les sévices à la victime se reproduisent pendant une période prolongée. Comme le lecteur a pu s'en rendre compte lui-même, seulement 11 et 35 agents de police interviewés ont approuvé sans réserve cet énoncé.

La discussion précédente épuise les renseignements obtenus au moyen du sondage auprès des agents de police et termine l'exposé des données de recherche que les démarches décrites dans l'introduction nous ont permis d'obtenir.

Les données résumées dans la section semblent indiquer qu'en règle générale, les agents de police de la région de Restigouche sont satisfaits des services offerts par l'U.I.C.F.R. et ses bénévoles. Bien qu'on ne puisse jamais considérer ces résultats comme concluants, ils servent à donner une idée aux administrateurs de l'U.I.C.F.R. de l'opinion que se font de leur service les agents de police qui sont la source principale des clients du projet.

CONCLUSION

Dans le corps de cette étude nous avons suivi le plan présenté dans l'introduction. Nous avons alors annoncé que nous présenterions un résumé des résultats qui avait été conçu pour aider les administrateurs à améliorer le projet de l'U.I.C.F.R. Ces recherches visaient à recueillir des renseignements concernant la distribution et la fréquence de la population-cible du projet et à déterminer le degré de satisfaction des participants clés (clients, bénévoles et agents de police) concernant le projet et ses activités. Ces objectifs ont été en grande partie atteints.

Dans une perspective de recherche appliquée, certains des résultats sont pertinents à bon nombre de préoccupations administratives. On craignait, par exemple, que les hésitations des agents de police à avoir recours au service de l'Unité empêcheraient le projet d'atteindre une partie importante de sa population-cible. La comparaison des dossiers de police et des dossiers du projet semble indiquer que la réticence des agents de police ait disparu avec le temps. Cette interprétation est confirmée par le sondage d'opinion auprès des agents de police qui démontre que les agents de police de la région évaluent actuellement de façon favorable le projet et ses bénévoles.

Bien que la réalisation du sondage auprès des clients se soit heurtée à des problèmes importants, les résultats obtenus laissent au moins à penser que les anciens clients ont une bonne opinion des services qu'on leur a dispensés. Si l'on peut mettre au point un moyen plus efficace de distribuer des questionnaires aux anciens clients, cet instrument de recherche pourrait servir au personnel du projet pour évaluer de façon continue le taux de satisfaction des clients. Les résultats d'une telle initiative pourraient jouer un rôle essentiel dans le développement du projet.

Les résultats du sondage auprès des bénévoles indiquent qu'en règle générale les principaux dispensateurs des services du projet sont à l'aise dans leur rôle et satisfaits, jusqu'à présent, du fonctionnement global du projet. De plus, le sondage a révélé qu'un nombre important de bénévoles avaient vécu des situations de crise semblables à celles où se retrouvent les clients du projet. Les directeurs du projet n'ont pas

encore étudié ce que cette constatation implique en ce qui concerne le choix et la formation des bénévoles. À tout événement, ce résultat nous aide à comprendre ce qui sous-tend la motivation des bénévoles. De même que pour la question du taux de satisfaction des clients, on a mis au point un instrument de recherche qui pourrait servir au personnel de l'U.I.C.F.R. pour la surveillance et l'évaluation du projet.

Le sondage auprès des agents de police de la région a indiqué que ces derniers étaient, en général, satisfaits des services dispensés par le projet et par ses bénévoles. Cette satisfaction semble reliée à l'opinion des agents de police que le recours au projet épargne leur temps et que l'U.I.C.F.R. a aidé à réduire le nombre des personnes qui demandent à plusieurs reprises le secours de la police pour des scènes de ménage (ces opinions n'ont pas été confirmées jusqu'à présent par une recherche indépendante). Le sondage auprès des policiers indique aussi que la plupart des agents de police de la région ne sont pas favorables à l'adoption d'une règle qui les obligerait à porter des accusations criminelles chaque fois que dans une scène de ménage il existe des motifs suffisants pour le faire.

Jusqu'à présent les principales activités de recherche ont été l'identification et la description de la population-cible de l'U.I.C.F.R., l'énonciation des objectifs, la description des services du projet et la détermination du degré de satisfaction de la part des clients, des agents de police et des bénévoles concernant le projet en général (l'énonciation des objectifs et les services du programme ont été étudiés dans le cadre du rapport sur les activités du projet). L'accomplissement de ces tâches a fourni une base de renseignements permettant de mettre au point un programme d'évaluation fondé sur les résultats. En plus des difficultés déjà signalées en ce qui concerne le contact avec les anciens clients du projet, l'étude a dû surmonter un obstacle considérable. La recherche a commencé plus d'un an après le début des activités du projet.

Dans la perspective d'une recherche appliquée, ce départ tardif a entraîné la perte d'une quantité importante de données significatives. La formule de rapport des appels utilisée par les bénévoles de l'U.I.C.F.R.,

par exemple, n'était pas un outil adéquat dans une perspective de recherche pour recueillir des données fiables et complètes sur les activités des bénévoles.

De plus, certains renseignements ont été perdus à cause de la pratique de certaines agences de détruire leurs dossiers après un certain délai. Pour ces raisons, entre autres, il est conseillé aux personnes qui voudraient entreprendre une recherche appliquée sur un projet comme celui de l'U.I.C.F.R. de mettre sur pied leur programme de recherche avant le début des opérations du projet. De cette façon l'équipe de recherche pourra mieux contrôler la conception et la mise en oeuvre des mécanismes d'obtention de renseignements du projet et sera donc plus en mesure de s'assurer un accès à des données pertinentes et fiables. Il est d'autant plus important de participer dès le début lorsque la recherche a pour but l'application plutôt que l'évaluation. Il est manifeste que pour aider à la formation d'un projet, il est mieux de commencer au début que d'intervenir lorsqu'une structure plus ou moins concrète est déjà en place. Pour ce qui est de l'U.I.C.F.R. on a consacré beaucoup de temps et d'énergie qui aurait pu servir à la recherche à transformer une base de données qui, du moins dans une perspective de recherche, était peu fiable et mal structurée. La mise en oeuvre dès le début du programme de recherche aurait pu éviter cet inconvénient.

Nous espérons que le lecteur a trouvé utiles et instructifs les renseignements présentés dans cette étude. Les articles contenus dans La Gazette de la G.R.C. (Daigle et al., 1983; Léger, 1983) présentent des renseignements supplémentaires révélés par la recherche sur l'U.I.C.F.R.

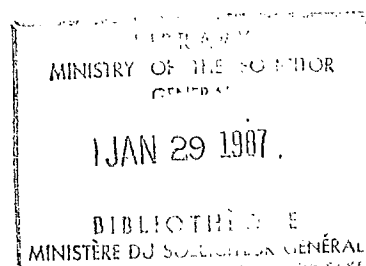
On peut entrer en contact avec l'U.I.C.F.R. à l'adresse suivante:

Unité d'intervention dans les crises familiales de Restigouche
C.P. 5001
Local 307, 3^e étage
Centre municipal
Campbellton (N.-B.)
E3N 3H5



REFERENCES :

1. Rutman, Leonard. Evaluation Research Methods: A Basic Guide, 1979. Sage Publications Beverly Hills, London.
2. Suchman, Edwin, A. Evaluative Research, 1967. Russell Sage Foundation, New York.
3. Jaffe, Peter; Burris, Carol Anne. Réaction intégrée aux cas des femmes battues: Modèle communautaire. Ottawa: Division de la recherche, Solliciteur général du Canada (Rapport pour spécialiste n° 1984-27).
4. Daigle, G; Dupuis, J., Lerette, P. et Nelson, S. L'Unité d'intervention dans les crises familiales du comté de Restigouche (N.-B.). Gazette de la G.R.C., 1983, vol, 45, n° 9, 6-
5. Leger, G.J. La violence familiale et le système de justice criminelle Gazette de la G.R.C., 1983, vol. 45, n° 9, 13-15.
6. Jaffe, P. et Thompson, J. The Family Consultation Services With the London Police Force : A Prescriptive Package, avril 1982.



HQ	Lerette, Peter.
809.3	Une étude sur le pro-
.C2	gramme d'intervention
L3	pour crises familiales
1984	de Restigouche.
F	
C.2	
DATE	ISSUED TO
10/8/87	Linda Paiget - Consultation

HQ Lerette, Peter.
 809.3 Une étude sur le pro-
 .C2 gramme d'intervention
 L3 pour crises familiales
 1984 de Restigouche.
 F
 C.2

