



**Le point de vue des femmes victimes de violence conjugale concernant les services
d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean**

Par Andréanne Tremblay

**Mémoire présenté à l'Université du Québec à Chicoutimi dans le cadre d'un
programme en extension de l'Université du Québec en Outaouais en vue de
l'obtention du grade de Maître ès arts (M.A) en travail social**

Québec, Canada

© Andréanne Tremblay, 2023

SOMMAIRE

Chaque jour, au Québec, des femmes et des hommes sont victimes d'infractions commises dans un contexte conjugal. Ces violences peuvent se traduire de différentes manières (physique, psychologique, verbale, sexuelle, économique), varier en intensité et en fréquence, ainsi qu'évoluer au fil du temps. Les événements que vivent ces personnes engendrent une panoplie de conséquences, notamment des blessures physiques, des atteintes psychologiques, des difficultés sociales et des problèmes financiers. Au Québec, c'est grâce à de nombreuses luttes menées par des groupes de femmes que la violence conjugale a été reconnue comme étant une problématique sociale et pénale au cours des années 1980 (Lavergne, 1998). Ces groupes communautaires sont à l'origine de nombreux changements sociaux, dont le développement de services d'aide pour les personnes victimes de violence conjugale. Vers la fin des années 80, les premiers Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ont vu le jour. Aujourd'hui, les différents CAVAC offrent une gamme de services dont les personnes victimes de violence conjugale peuvent bénéficier. Parmi ceux-ci, on retrouve l'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire, l'accompagnement au sein du système judiciaire, l'information sur les droits et recours, l'assistance technique pour remplir divers formulaires, ainsi que l'orientation vers des ressources spécialisées (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022).

Cette étude qualitative de type exploratoire-descriptive, privilégiant une perspective bioécologique, vise donc à recueillir le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Plus spécifiquement, trois objectifs sont poursuivis : (a) décrire leur point de vue par rapport aux facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide, (b) documenter les retombées perçues par les personnes victimes concernant les services d'aide et (c) identifier les attentes comblées et non comblées des personnes victimes vis-à-vis les services d'aide. Pour répondre à ces objectifs, huit femmes demeurant dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont accepté de participer à une entrevue semi-dirigée, réalisée entre le mois de novembre 2019 et celui de décembre 2020. Une analyse de contenu thématique a ensuite été effectuée, en fonction des thèmes et des sous-thèmes préalablement établis.

En ce qui a trait aux résultats de l'étude, ceux-ci sont nombreux. D'abord, plusieurs facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide ont été abordés par les participantes lors des entrevues. À ce sujet, les femmes ont rapporté que certaines de leurs qualités ou habiletés personnelles (ontosystème) avaient contribué à faciliter leur parcours dans les services d'aide. Or, un obstacle important lié au chronosystème a été identifié dans les propos des participantes et concerne les expériences négatives vécues, que ce soit avec le CAVAC, la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) ou les instances judiciaires, qui peuvent entraîner une méfiance ou une perte de confiance envers les services d'aide de manière générale ou envers le système de justice. En ce qui concerne les facteurs liés au microsystème, les femmes ont souligné l'influence positive de la présence de soutien social dans leurs parcours. Plus précisément, au niveau du soutien formel, les caractéristiques ainsi que les compétences des différents intervenants impliqués dans le parcours des femmes ont été largement évoquées par celles-ci lors des entrevues et ont certainement un lien avec leur niveau d'appréciation des services reçus. Ces caractéristiques et compétences réfèrent à des

dimensions liées à la fois au savoir-être, au savoir ainsi qu'au savoir-faire des intervenants. En ce qui a trait aux facteurs contextuels liés aux services d'aide, qui relèvent également du microsystème, les résultats de l'étude illustrent que la méconnaissance des personnes victimes par rapport aux services d'aide offerts constitue un obstacle à ceux-ci, car cette méconnaissance retarde le recours des personnes victimes aux ressources d'aide. D'autre part, le contexte lié à la demande d'aide, que celle-ci soit volontaire ou non volontaire, influence le parcours des femmes victimes dans les services. Ce contexte peut, entre autres, découler des liens entre les différents organismes fréquentés par les femmes, inclus dans le mésosystème. Finalement, la manière dont le système de justice (exosystème) est dépeint dans notre société, que ce soit par certaines personnes ou par les médias, peut faire obstacle à la demande d'aide chez les femmes victimes de violence conjugale. Dans le même sens, certains obstacles se rattachant au macrosystème ressortent des propos tenus par les participantes, notamment le manque de reconnaissance sociale liée au crime ou rattachée à la forme de violence vécue. Les retombées perçues découlant des services du CAVAC ont été plus difficiles à aborder avec les femmes lors des entrevues. Malgré tout, les résultats de l'étude soulignent que les services d'aide du CAVAC sont associés à des répercussions positives dans la vie personnelle et sociale des participantes, principalement relatives à l'ontosystème et au microsystème. Certaines participantes ont souligné avoir fait des apprentissages et des prises de conscience. Les participantes ont également reconnu l'effet des services du CAVAC sur l'amélioration de leur confiance en elles et leur capacité à exprimer leurs émotions et besoins. Certaines participantes ont aussi noté l'amélioration de la qualité de leurs relations interpersonnelles après avoir bénéficié de services d'aide, notamment dans leur vie conjugale et familiale. Finalement, il a été possible de dégager des propos des participantes qu'elles ont développés un important sentiment de solidarité envers les personnes victimes de violence conjugale. Certaines se sentaient davantage concernées par la problématique, alors que d'autres avaient aussi envie de s'impliquer, afin de sensibiliser la population ou pour faire évoluer les mentalités présentes au sein du système de justice (exosystème) ou encore les valeurs prônées socialement (macrosystème). Cette étude a aussi permis d'identifier différents besoins qui sont présents chez les femmes victimes de violence conjugale, que ce soit pendant la relation dans laquelle elles ont été victimes de cette violence ou après avoir mis fin à celle-ci. Les besoins identifiés ont été regroupés en quatre catégories, selon qu'ils réfèrent : 1) à la protection, 2) au soutien psychosocial, 3) à l'information ou 4) à la reconnaissance.

Finalement, les résultats de ce mémoire nous amènent à suggérer certaines perspectives qui pourraient être explorées dans le cadre de recherches futures. En ce sens, l'étude propose des recommandations dans la mise en œuvre de services destinés aux personnes victimes de violence conjugale. Tout d'abord, en tant que société, il importe de dénoncer toute forme de violence et, pour ce faire, l'éducation de l'ensemble des citoyens au sujet de la violence conjugale est primordiale. Pour les recherches futures, il serait intéressant de s'intéresser au point de vue des hommes victimes de violence conjugale par rapport aux services qui leur sont offerts. D'autre part, l'intervention concertée entre les professionnels qui interviennent en contexte de violence conjugale est à privilégier pour l'avenir, et ce, dans le but de mieux aider, soutenir et répondre aux besoins des personnes victimes de violence conjugale. À la lumière des résultats de cette recherche, mais aussi des statistiques sur l'ampleur de la violence conjugale au Québec, le gouvernement doit investir dans l'offre de services aux personnes victimes de violence conjugale, ce qui permettra entre autres de

former davantage de professionnels de différents secteurs qui pourront intervenir auprès de cette population. Finalement, des changements doivent être apportés au sein du système de justice dans le but que celui-ci soit mieux adapté aux besoins des personnes victimes. Pour ce faire, de nouvelles mesures doivent voir le jour. À titre d'exemple, les tribunaux spécialisés doivent être mis en place dans l'ensemble des régions du Québec, et ce, dans les meilleurs délais. L'objectif étant d'assurer un meilleur accompagnement aux personnes victimes de violence conjugale, avant, pendant et après les procédures judiciaires. Par ailleurs, le rôle du travailleur social sera fondamental dans l'accompagnement des personnes victimes dans ces nouveaux tribunaux spécialisés et un atout de taille pour les partenaires judiciaires, tout comme les CAVAC, qui travaillent déjà en étroite collaboration avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP).

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	II
TABLE DES MATIÈRES	V
LISTE DES TABLEAUX	VIII
REMERCIEMENTS	IX
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 :	3
PROBLÉMATIQUE	3
1.1 LA DÉFINITION DE LA VIOLENCE CONJUGALE	3
1.2 L'AMPLEUR DE LA VIOLENCE CONJUGALE	8
1.3 LES CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE CONJUGALE	11
1.4 LES FACTEURS DE RISQUE ASSOCIÉS À LA VIOLENCE CONJUGALE	14
1.5 LA PERTINENCE SOCIALE ET SCIENTIFIQUE DU MÉMOIRE.....	19
CHAPITRE 2 :	21
RECENSION DES ÉCRITS	21
2.1 L'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	21
2.1.1 <i>Le contexte historique</i>	22
2.1.2 <i>Les politiques gouvernementales</i>	23
2.1.3 <i>Les services d'aide</i>	25
2.1.4 <i>Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)</i>	26
2.2 LES FACTEURS QUI FACILITENT ET ENTRAVENT LES SERVICES D'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE	28
2.2.1 <i>Les facteurs qui facilitent les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale</i>	29
2.2.2 <i>Les facteurs entravant les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale</i>	31
2.3 LES RETOMBÉES PERÇUES DES SERVICES D'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE	35
2.4 LES BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE VIOLENCE CONJUGALE	37
2.4.1 <i>La protection</i>	38
2.4.2 <i>Le soutien psychosocial</i>	38
2.4.3 <i>L'information</i>	39
2.4.4 <i>La réparation</i>	40
2.4.5 <i>Le soutien concret</i>	41
2.4.6 <i>La reconnaissance au sein du système de justice pénale</i>	41
2.5 LES LIMITES DES RECHERCHES ACTUELLES.....	43
CHAPITRE 3 :	45
CADRE DE RÉFÉRENCE	45
3.1 LA PERTINENCE DU MODÈLE BIOÉCOLOGIQUE DE BRONFENBRENNER	45
3.2 LES PRINCIPALES COMPOSANTES DU MODÈLE BIOÉCOLOGIQUE	46
CHAPITRE 4 :	53
MÉTHODOLOGIE	53
4.1 LE TYPE DE RECHERCHE	53
4.2 LE BUT ET LES OBJECTIFS DE RECHERCHE	54
4.3 LA POPULATION ET L'ÉCHANTILLON À L'ÉTUDE	55
4.4 LES MODALITÉS DE RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS.....	56

4.5 LES TECHNIQUES DE COLLECTE DE DONNÉES	57
4.6 LE DÉROULEMENT DES ENTREVUES	58
4.7 LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES DONNÉES	59
4.8 LES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES	62
CHAPITRE 5 :	64
RÉSULTATS	64
5.1 LES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES ET SOCIOPROFESSIONNELLES DES PARTICIPANTES	64
5.2 LA VICTIMISATION AYANT MENÉ LES PARTICIPANTES À BÉNÉFICIER DES SERVICES DU CAVAC	67
5.3 LES CONSÉQUENCES DE LA VIOLENCE CONJUGALE SUBIE	70
5.4 LA DESCRIPTION DES SERVICES REÇUS PAR LES PARTICIPANTES.....	73
5.4.1 <i>La porte d'entrée dans les services du CAVAC</i>	73
5.4.2 <i>Les autres services psychosociaux reçus</i>	76
5.5 LES FACTEURS AYANT FACILITÉ OU ENTRAVÉ LES SERVICES D'AIDE.....	77
5.5.1 <i>Les facteurs personnels</i>	77
5.5.2 <i>Les facteurs liés à la vie conjugale</i>	83
5.5.3 <i>Les facteurs liés à la vie familiale</i>	84
5.5.4 <i>Les facteurs liés à la vie professionnelle</i>	87
5.5.5 <i>Les facteurs liés à la vie sociale</i>	90
5.5.6 <i>Les facteurs liés aux intervenantes impliquées</i>	92
5.5.7 <i>Les facteurs contextuels et environnementaux</i>	102
5.5.8 <i>Les facteurs macrosociaux</i>	109
5.6 LES RETOMBÉES PERÇUES CONCERNANT LES SERVICES DU CAVAC	113
5.6.1 <i>Les retombées personnelles</i>	113
5.6.2 <i>Les retombées conjugales</i>	116
5.6.3 <i>Les retombées familiales</i>	117
5.6.4 <i>Les retombées sociales et professionnelles</i>	119
5.7 LES ATTENTES COMBLÉES ET NON COMBLÉES.....	121
5.7.1 <i>Le suivi individuel</i>	121
5.7.2 <i>Les informations transmises</i>	124
5.7.3 <i>L'accompagnement à la Cour</i>	125
5.7.4 <i>L'assistance technique</i>	126
5.8 LES RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES D'AIDE	127
5.8.1 <i>Les personnes victimes</i>	127
5.8.2 <i>Le CAVAC</i>	128
5.8.3 <i>Les intervenantes</i>	129
5.8.4 <i>L'IVAC</i>	130
5.8.5 <i>Les services policiers</i>	131
5.8.6 <i>Le système de justice</i>	132
5.8.7 <i>La société</i>	134
CHAPITRE 6 :	136
DISCUSSION	136
6.1 LES FACTEURS AYANT FACILITÉ OU ENTRAVÉ LES SERVICES D'AIDE.....	136
6.2 LES RETOMBÉES PERÇUES CONCERNANT LES SERVICES DU CAVAC	144
6.3 LES ATTENTES COMBLÉES ET NON COMBLÉES.....	146
6.3.1 <i>La protection</i>	146
6.3.2 <i>Le soutien psychosocial</i>	149
6.3.3 <i>L'information</i>	150
6.3.4 <i>La reconnaissance</i>	153
6.4 LES AVENUES POUR LA PRATIQUE ET LES RECHERCHES FUTURES EN TRAVAIL SOCIAL	157
6.5 LES FORCES ET LES LIMITES DE L'ÉTUDE	160
CONCLUSION	164

BIBLIOGRAPHIE.....	167
ANNEXE 1 - LETTRE D'APPUI DU CAVAC.....	176
ANNEXE 2 - AFFICHE DE RECRUTEMENT.....	177
ANNEXE 3 - LETTRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT.....	178
ANNEXE 4 - QUESTIONNAIRE SOCIOLOGIQUE.....	185
ANNEXE 5 - GUIDE D'ENTREVUE.....	189
ANNEXE 6 - CERTIFICATION ÉTHIQUE.....	193

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principaux thèmes et sous-thèmes de l'analyse de contenu.....	52
Tableau 2 : Données sociodémographiques et socioprofessionnelles des participantes (n=8).....	55
Tableau 3 : Services reçus du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean par les participantes (n=8).....	63

REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier ma directrice de recherche, madame Eve Pouliot, ainsi que ma co-directrice de recherche, madame Catherine Flynn, toutes deux professeures à l'Unité d'enseignement en travail social (UETS) au Département des sciences humaines et sociales (DSHS) de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC). Leurs disponibilité, encadrement et connaissances m'ont permis de réaliser ce mémoire et d'éprouver un immense sentiment de fierté et d'accomplissement à cet effet. Merci de votre confiance envers moi et mes capacités, et ce, depuis le tout début de ce parcours. Merci d'avoir respecté mon rythme, parfois lent, considérant ma vie professionnelle et familiale. Je n'aurais jamais pu terminer ce mémoire sans votre aide et votre soutien.

Ensuite, je souhaite remercier les participantes de cette recherche. Malgré le fait que certains sujets aient été difficiles à aborder, vous avez toutes démontré une grande ouverture dans un souci d'améliorer les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale, et pour cela, je tiens à vous remercier. Je souhaite aussi témoigner ma reconnaissance envers le BAVAC et le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean qui m'ont permis de réaliser cette recherche. Merci à ma directrice, Nathalie Turcotte, pour son appui et sa confiance ainsi qu'à mes précieuses collègues de travail pour leur soutien et leur implication dans le recrutement des participantes de cette étude.

Finalement, j'aimerais remercier ma famille qui a toujours cru en moi. Plus particulièrement mes parents qui ont été une source de soutien inestimable. Ces derniers m'ont toujours encouragée à poursuivre mes études universitaires et m'ont offert une aide morale et financière qui m'a permis de continuer, année après année. Merci aussi à mon conjoint qui m'a soutenue dans ce long parcours et qui s'est occupé si bien de nos enfants pendant les nombreuses heures et journées où j'ai travaillé sur ce mémoire. Pour terminer, mes enfants, la source de ma motivation depuis le tout début, merci d'être qui vous êtes, je vous aime, et ce, pour toute la vie.

INTRODUCTION

La violence conjugale est un problème social de plus en plus reconnu et dont les femmes sont les principales victimes (Conroy, 2021; Gouvernement du Québec, 2018; Ministère de la Sécurité publique, 2022). Parmi les services d'aide aux femmes victimes de violence conjugale, les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) constituent un des dispensateurs de services les plus importants du Québec. Plus concrètement, il s'agit d'organismes communautaires à but non lucratif qui offrent des services de première ligne, gratuits et confidentiels, visant à donner aux personnes victimes d'actes criminels des outils qui leur permettront de retrouver leur équilibre le plus rapidement possible (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022).

Différents services sont proposés par les CAVAC, dépendamment de la nature des besoins des personnes victimes. Parmi ceux-ci, on retrouve l'intervention de nature post-traumatique et psychosociojudiciaire, l'accompagnement au sein du système judiciaire, l'information sur les droits et recours, l'assistance technique pour remplir divers formulaires ainsi que de l'orientation vers des ressources spécialisées (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022). Le présent mémoire propose, par le biais d'une étude qualitative, de documenter le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide offerts par le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. S'il était prévu initialement de s'intéresser tant au point de vue des hommes que celui des femmes victimes de violence conjugale, sachant que ces dernières sont surreprésentées parmi les statistiques présentées ci-haut, notre stratégie de recrutement n'a permis d'entendre que les voix de celles-ci. Ce mémoire présente ainsi le point de vue de femmes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide

du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, tel que rapporté par huit femmes dans le cadre d'entrevues semi-dirigées s'étant déroulées entre le mois de novembre 2019 et celui de décembre 2020.

Le présent mémoire comporte six chapitres. Le premier dresse un portrait des différentes facettes liées à la problématique à l'étude, en documentant le phénomène de la violence conjugale, de même que la pertinence scientifique et sociale qui s'y rattache. Le chapitre suivant, la recension des écrits, met en lumière les connaissances actuellement disponibles dans les écrits scientifiques en lien avec le sujet à l'étude. Ce dernier se divise en quatre grands sous-thèmes : (a) l'aide aux victimes d'actes criminels, (b) les facteurs qui facilitent et entravent les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale, (c) les retombées perçues de ces services d'aide, ainsi que (d) les besoins des personnes en situation de violence conjugale. Ce deuxième chapitre se termine en présentant les limites des recherches récentes réalisées sur le sujet. Dans le troisième chapitre, le cadre de référence privilégié pour ce mémoire, soit le modèle bioécologique de Bronfenbrenner (1979), est présenté, de même que la pertinence de son utilisation en lien avec les objectifs à l'étude. À la lumière de ces éléments théoriques, des précisions méthodologiques sont apportées dans le quatrième chapitre, et ce, dans le but de justifier le type de recherche, la méthode de recrutement des participants, ainsi que les techniques et les outils de collecte et d'analyse de données utilisés pour mener à bien cette étude. Le cinquième chapitre est consacré à la présentation des résultats. Enfin, le dernier chapitre du mémoire est dédié à la discussion, qui permet de faire des liens entre les résultats de la recherche, la recension des écrits et le cadre de référence privilégié. La discussion met de l'avant la pertinence du mémoire, ses limites, ainsi que ses apports pour la recherche et la pratique du travail social.

CHAPITRE 1 :

PROBLÉMATIQUE

La problématique présentée dans ce chapitre définit, d'abord, le concept de violence conjugale pour ensuite démontrer l'ampleur de cette problématique et des conséquences qui y sont associées dans notre société. Ensuite, les facteurs de risque liés à la violence conjugale sont précisés. Finalement, la pertinence sociale et scientifique du mémoire est mise en lumière.

1.1 La définition de la violence conjugale

La violence conjugale a toujours été présente dans notre société, mais elle demeure de nos jours un phénomène très largement répandu. Cette forme de violence n'est pas nécessairement davantage exercée, mais elle est de plus en plus décelée et dénoncée. En 1995, le Québec s'est doté d'une Politique d'intervention en matière de violence conjugale qui définit cette forme de violence ainsi :

La violence conjugale comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra-conjugale ou amoureuse, à tous les âges de la vie. (Gouvernement du Québec, 1995, p.23)

La violence conjugale peut prendre différentes formes (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Gouvernement du Québec, 2018; Laughrea

et al., 1996; Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018; Souffron, 2007). Dans les écrits consultés, on retrouve régulièrement cinq formes distinctes non exclusives (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Gouvernement du Québec, 2018; Mathieu, 2001). La première forme est la violence verbale, qui est employée pour intimider, humilier ou contrôler une autre personne (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018). Elle peut être utilisée de façon subtile ou, au contraire, être faite de manière très directe. À titre d'exemple, la personne qui exerce la violence peut insulter en utilisant un langage grossier et injuriant, crier et élever la voix, menacer de façon directe ou indirecte et, finalement, critiquer et user de propos humiliants et sarcastiques (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Gouvernement du Québec, 2018; Poupart et Leroux, 2018). La deuxième forme est la violence psychologique, la forme la plus subtile et difficile à détecter (Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018). Celle-ci concerne principalement les attitudes et les comportements d'une personne et elle vise à atteindre l'intégrité psychologique et morale de l'autre (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Mathieu, 2001). Tout comme la violence verbale, elle peut être utilisée de façon subtile ou directe. Elle peut se manifester, notamment, par le dénigrement, le mépris, la dévalorisation, le chantage, le fait d'ignorer l'autre et l'intimidation (Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018). La troisième forme réfère à la violence économique ou financière. Bien qu'elle soit répandue, cette forme d'abus est peu connue (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018). Cette dernière se concrétise par des comportements et des actions qui privent une personne de la libre disposition de ses ressources (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Gouvernement du Québec, 2018; Souffron, 2007). Encore une fois, cette forme de violence peut être employée de façon subtile ou directe. Notons

qu'elle se caractérise, entre autres, par l'imposition d'une dépense financière, le fait d'interdire ou de fortement déconseiller à son ou sa partenaire de travailler à l'extérieur du foyer et le contrôle serré des dépenses ou la privation de ressources financières et matérielles (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018; Souffron, 2007). La quatrième forme concerne la violence sexuelle, la forme la plus cachée et taboue (Poupart et Leroux, 2018; Souffron, 2007), qui réfère au contrôle des rapports sexuels et de la contraception, au harcèlement sexuel, au fait de contraindre une personne à des pratiques sexuelles non désirées et à la brutalisation lors des rapports sexuels (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Gouvernement du Québec, 2018; Lévesque, 2015; Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018). Il importe de préciser que « certaines victimes consentent à des relations sexuelles dans l'espoir de maintenir la paix et d'éviter la violence » (Gouvernement du Québec, 2018, p.4). La cinquième et dernière forme est la violence physique, la plus connue et, surtout, la plus médiatisée (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018). Notons que celle-ci est la plus régulièrement identifiée, puisqu'elle est plus facilement observable, et donc, plus facile à déceler et à judiciairiser (Lavergne, 1998; Mathieu, 2001; Souffron, 2007). « Les mauvais traitements physiques sont souvent déguisés en accidents » (Gouvernement du Québec, 2018, p.4). Lorsqu'il y a présence de violence physique, cela laisse présager la possibilité que d'autres formes de violence soient présentes dans la relation (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Mathieu, 2001). La violence physique regroupe l'ensemble de la « gamme des coups et blessures, allant de la bousculade, en passant par les brûlures ou les morsures, et pouvant conduire jusqu'à l'homicide » (Poupart et Leroux, 2018, p.186). Au-delà de ces formes de violence, généralement admises, certains auteurs identifient de

nouvelles formes de violence, telles que la violence spirituelle (Poupart et Leroux, 2018) ou reconnaissent différentes stratégies de contrôle ne faisant pas partie des cinq formes discutées ci-haut (Stark, 2007). D'ailleurs, pour le moment, ces nouvelles formes de violence ne sont pas criminalisées.

Au Canada, malgré le fait que le *Code criminel* ne prévoit pas spécifiquement d'infraction en matière de violence conjugale, cette forme de violence comporte une dimension criminelle, puisqu'elle peut être reliée à des infractions, notamment à des voies de fait, des agressions sexuelles, des séquestrations, des menaces, de l'intimidation ou du harcèlement (Gouvernement du Québec, 2018; Poupart et Leroux, 2018; Zhang et al., 2012). D'ailleurs, lorsque de telles infractions sont commises dans un contexte conjugal, ils peuvent constituer un facteur aggravant au sens de la loi. En 2020, un député du Nouveau Parti Démocratique du Canada (NPD) a déposé, devant la Chambre des communes, un projet de loi qui est en cours d'évaluation et vise à criminaliser la conduite contrôlante et coercitive. Plus précisément, le projet de loi C-247 propose d'ajouter au *Code criminel* le crime de « conduite contrôlante ou coercitive », une conduite ayant sur la personne victime un « effet important », comme une crainte raisonnable et répétée de violence, un déclin de son état de santé physique ou mentale ou un effet préjudiciable important affectant ses activités quotidiennes (Chambre des communes du Canada, 2020). D'ailleurs, Côté et Lapierre (2021), sur la base des travaux de Stark (2007), suggèrent que les travailleurs sociaux intègrent le concept de contrôle coercitif ainsi que son analyse sous-jacente à leurs pratiques actuelles, même si ultimement, des changements législatifs sont nécessaires pour reconnaître pleinement le contrôle coercitif comme étant « un crime de privation de liberté » (p.115).

Les agressions commises en contexte conjugal surviennent à l'intérieur de ce qu'on appelle le « cycle de la violence » (Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec, 2018; Mathieu, 2001; Poupart et Leroux, 2018; Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, 2018; Souffron, 2007). Selon le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale (2018), celui-ci est mis en place par l'agresseur, le plus souvent un homme, et lui permet de garder un contrôle sur la personne victime. D'ailleurs, dans un contexte de violence conjugale, plus le temps passe, plus ce cycle a tendance à se reproduire et à s'accélérer. Le « cycle de la violence » est constitué de quatre phases (Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, 2018). La première est la phase de la tension, pendant laquelle l'agresseur accumule des frustrations, ce qui contribue peu à peu à installer un climat de peur ou de terreur. Lorsque la tension atteint son apogée, la phase de l'agression survient et peut se traduire par plusieurs formes de violence. Il importe de souligner que l'escalade de violence peut mener jusqu'à l'homicide conjugal dans certaines situations (Wemmers, 2017). À la suite de cet acte de violence vient la phase de la justification, pendant laquelle l'agresseur justifie ses comportements et promet à sa victime que cela n'arrivera plus. Finalement, la dernière phase est celle de la lune de miel, qui se caractérise comme étant le retour au calme. Lors de cette phase, l'agresseur demande pardon et la victime lui apporte son aide en constatant ses efforts et en lui accordant une nouvelle chance, et ce, jusqu'au prochain éclatement.

1.2 L'ampleur de la violence conjugale

La prévalence de la violence conjugale au sein d'une population est difficile à évaluer au point de vue statistique. Les données policières ainsi que les enquêtes populationnelles ne parviennent pas à mettre en lumière toute l'ampleur du problème (Institut national de santé publique, 2018a). De plus, la prévalence de la violence conjugale varie dépendamment des définitions utilisées pour la qualifier et des outils employés pour la quantifier. Les données recueillies en ce qui concerne l'ampleur de cette problématique proviennent de diverses sources, notamment les statistiques officielles et les enquêtes populationnelles. Or, ces données ont tendance à sous-représenter le phénomène, compte tenu des limites propres aux instruments de mesure utilisés. Il s'agit néanmoins d'un phénomène complexe et multidimensionnel qui constitue une préoccupation sociale depuis plusieurs décennies. Il importe de spécifier qu'il ne s'agit pas d'un problème d'ordre privé, mais plutôt d'ordre social (Gouvernement du Québec, 1995).

L'Organisation mondiale de la santé a établi, qu'un peu plus du tiers des femmes de la planète ont déjà été victimes de violence physique ou sexuelle de la part d'un partenaire intime ou des violences sexuelles exercées par d'autres que leur partenaire (Organisation mondiale de la santé, 2013). En Amérique du Nord, la violence conjugale constitue la principale source de blessures sérieuses infligées aux femmes (Poupart et Leroux, 2018). Au Québec, en 2020, 22 104 infractions contre la personne commises dans un contexte de violence conjugale ont été déclarées par les services policiers (Ministère de la Sécurité publique, 2022). Ces infractions représentent plus du tiers de tous les crimes commis envers

la personne (Ministère de la Sécurité publique, 2022). De ce nombre, notons que 75,8 % sont des femmes et 24,2 % sont des hommes (Ministère de la Sécurité publique, 2022). En ce qui a trait aux auteurs présumés de violence conjugale, il importe de souligner que les trois quarts sont de sexe masculin (76,6 %) (Ministère de la Sécurité publique, 2022).

Dans un autre ordre d'idées, il importe de prendre en considération les enquêtes populationnelles lorsqu'on s'intéresse à la prévalence de la violence conjugale. Un des outils qui nous informe à ce sujet est le programme de l'Enquête sociale générale (ESG) du Canada, établi en 1985 et « conçu sous la forme d'une série d'enquêtes indépendantes, annuelles et transversales, chacune traitant d'un sujet en particulier en profondeur » (Statistique Canada, 2013b, p.4). Les objectifs principaux de l'ESG consistent à « recueillir des données sur les tendances sociales de manière à suivre l'évolution des conditions de vie et du bien-être des Canadiens et de fournir des renseignements sur des questions de politique sociale précises » (Statistique Canada, 2013b, p.4). Les données que procure cet outil sont un complément important aux données administratives sur les crimes déclarés par les services policiers, car elles saisissent de l'information qui n'est pas signalée aux autorités policières et qui n'est donc pas prise en compte dans les taux de criminalité officiels (Statistique Canada, 2013b). Tous les cinq ans, un sondage ayant comme sujet la victimisation criminelle est tenu, dans lequel on demande aux Canadiens et Canadiennes de plus de 15 ans de déclarer la victimisation dont ils ont fait l'objet relativement à huit types d'infractions, soit les voies de fait, l'agression sexuelle, le vol qualifié, l'introduction par effraction, le vol de véhicules à moteur ou de leurs pièces, le vol de biens du ménage, le vandalisme et le vol de biens personnels (Statistique Canada, 2015). C'est en 2019 qu'a eu lieu le dernier sondage en ce qui concerne la victimisation criminelle. Dans l'ESG, l'expression « violence conjugale »

signifie « toute voie de fait ou agression sexuelle qui concorde avec les définitions du *Code criminel* de ce type d'infraction et qui peut faire l'objet d'une intervention par un policier » (Laroche, 2005, p.6). À partir de cette définition, un instrument de dépistage pour identifier les personnes victimes de violence est utilisé, soit les Échelles des tactiques de conflits (*Conflict Tactics Scales*) habituellement désignées par l'abréviation CTS (Laroche, 2005). D'après les données de l'ESG sur la victimisation de 2019, 3,5 % des Canadiens et Canadiennes ont déclaré avoir subi de la « violence conjugale de la part d'un conjoint ou d'un partenaire en union libre actuel ou ancien au cours des cinq années précédant 2019 » (Conroy, 2021, p.5). La violence conjugale est d'ailleurs plus fréquente chez les femmes (4,2 %) que chez les hommes (2,7 %). Notons aussi que, de manière générale, les femmes subissent des violences plus graves et leurs conséquences le sont également, tant sur le plan physique qu'émotionnel. Finalement, les résultats démontrent que seulement 19 % des Canadiennes et Canadiens ayant été victimes de violence physique ou sexuelle de la part d'un conjoint ou d'un ex-conjoint dans les cinq dernières années ont déclaré avoir rapporté l'incident à la police. Parmi ceux-ci, notons que la plupart (90 %) ont rapporté avoir agi ainsi pour que la violence cesse et se sentir en sécurité (Conroy, 2021). Tout compte fait, les enquêtes populationnelles parviennent à mettre en lumière une partie de la réalité liée à cette problématique sociale, mais ces outils de mesure doivent être pris en compte avec précaution. En ce sens, en se basant sur les propos de Damant et Guay (2005), Lapierre et Côté (2014) mentionnent que le CTS a été largement critiqué, et ce, en raison du fait qu'il ne prend pas en compte l'intensité et la chronicité de la violence, l'intentionnalité ou encore la violence post-séparation. Malgré cela, « plusieurs études populationnelles continuent d'utiliser cet instrument comme principale mesure de la violence conjugale » (Lapierre et Côté, 2014, p.71). Il importe également d'interpréter les statistiques liées à la violence conjugale avec

une certaine prudence, puisqu'il existe un « chiffre noir » de la criminalité qui est important. Selon Poupart et Leroux (2018), le « chiffre noir » se définit comme étant l'écart entre la criminalité réelle et celle recensée par le biais des données policières et juridiques ou par sondages auprès de la population. Dès lors, les chiffres qui sont disponibles ne reflètent seulement qu'une infime partie de la réalité. D'ailleurs, notons que les infractions en matière de violence conjugale, telles que les voies de fait, les menaces et le harcèlement, font partie des crimes les plus difficiles à dénoncer aux autorités policières, compte tenu de la relation existante entre la personne victime et son agresseur (Thomassin, 2000).

1.3 Les conséquences de la violence conjugale

Les conséquences d'un crime sont multiples et complexes. La victimisation criminelle fait partie des événements pouvant perturber gravement certaines personnes qui, auparavant, fonctionnaient bien dans leur vie quotidienne (Poupart et Leroux, 2018). Les résultats des enquêtes populationnelles réalisées au Québec ainsi qu'au Canada indiquent que les femmes vivent davantage de conséquences émotionnelles négatives et de blessures physiques que les hommes à la suite d'épisodes de violence conjugale (Brennan, 2011; Laroche, 2005). En effet, cette forme de violence peut entraîner chez les victimes de nombreuses conséquences, dans les sphères physiques, psychologiques, financières et sociales (Crête, 2009; Gouvernement du Québec, 2018; Institut national de la santé publique, 2018b; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995; Statistique Canada, 2013a). À cet effet, notons que la plupart du temps, plusieurs conséquences se chevauchent et sont présentes simultanément (Poupart et Leroux, 2018).

D'abord, la violence conjugale comporte des effets néfastes sur l'intégrité physique des personnes qui la subissent. Cette violence est une source importante de blessures infligées aux femmes, dont certaines sont parfois très graves, notamment les blessures aux organes internes, à la tête, au visage et à l'abdomen, ainsi que les fractures (Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995). À l'extrême limite de l'escalade de la violence, certaines personnes sont tuées par leur partenaire (Institut national de la santé publique, 2018b). Selon Crête (2009), « à l'échelle internationale, on évalue de 40 % à 70 % la proportion des meurtres de femmes qui sont commis par leur partenaire intime, habituellement dans le contexte d'une relation marquée par la violence » (p.15). D'autres conséquences physiques de la violence sont observables, notamment en ce qui concerne les maux de tête, les crampes d'estomac, l'insomnie, l'hypertension et l'anémie, des problèmes de santé qui sont davantage présents chez les femmes violentées comparativement aux femmes dont la vie de couple est exempte de violence (Conseil du statut de la femme, 2018; Institut national de la santé publique, 2018b; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995; Statistique Canada, 2013a). En ce qui concerne les conséquences physiques liées aux agressions sexuelles, on retrouve la fausse couche, la grossesse non désirée pouvant mener à un avortement et les infections transmises sexuellement (Conseil du statut de la femme, 2018; Morris, 2002). La violence peut également brimer la santé physique en favorisant des comportements autodestructeurs, tels que le tabagisme, la toxicomanie et l'automutilation (Conseil du statut de la femme, 2018; Morris, 2002).

D'autre part, sur le plan psychologique, les conséquences de la violence conjugale sont considérables. Celles-ci peuvent notamment prendre la forme de colère, de perte de concentration, de confusion, de perte de confiance en soi, de peur ou de méfiance, d'anxiété,

de culpabilité, d'hypervigilance, de dépression clinique, d'idéations et de tentatives suicidaires, voire de suicides (Conseil du statut de la femme, 2018; Institut national de la santé publique, 2018b; Morris, 2002; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995). Dans les écrits scientifiques, les répercussions de la violence conjugale sur la santé mentale des femmes ont été largement discutées, au Québec comme ailleurs en Amérique du Nord (Institut national de santé publique, 2018b). En effet, les conséquences psychologiques sont de plus en plus associées à un état de stress post-traumatique (Conseil du statut de la femme, 2018; Institut national de la santé publique, 2018b; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995). Turgeon (1995) a d'ailleurs démontré qu'il est possible de regrouper la majorité des symptômes psychologiques relevés dans de nombreuses études sur les femmes victimes de violence en fonction des six critères diagnostiques de l'état de stress post-traumatique, tel que décrit dans le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (également désigné par le sigle *DSM*, abréviation de l'anglais : *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*). Contrairement à d'autres diagnostics, l'état de stress post-traumatique reconnaît la présence d'un événement traumatisant ayant un impact sur l'individu qui le subit (Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995). L'identification de cet état permet de « souligner les conséquences néfastes de la violence sur la santé mentale des victimes et l'importance de mettre en œuvre des moyens concrets pour les protéger » (Rinfret-Raynor et Turgeon, 1995, p.63).

Dans un autre ordre d'idées, il y a aussi des conséquences sociales et financières liées à la violence conjugale. En ce sens, on peut retrouver chez la personne victime des difficultés sociales, telles que l'isolement, la stigmatisation, l'incompréhension de la part de l'entourage, l'absentéisme au travail et les problèmes relationnels (Adams et al., 2013; Cousineau et al.,

2021; Poupart et Leroux, 2018). Dans l'étude d'Adams et al. (2013), il est démontré que les femmes qui subissent de la violence de la part de leur partenaire intime voient leurs conditions socioéconomiques précarisées, jusqu'à trois ans à la suite de leur rupture conjugale. À titre d'exemple, notons entre autres les pertes financières, les frais médicaux, les frais de déménagement, les frais juridiques, le congédiement et les biens personnels brisés ou volés (Poupart et Leroux, 2018). Malheureusement, dans une relation empreinte de violence économique, les victimes n'ont souvent plus accès aux ressources financières leur permettant de quitter leur agresseur. L'itinérance est d'ailleurs l'une des stratégies de survie utilisée par les femmes pour échapper à la violence subie (Cousineau et al., 2021; Flynn, 2015).

1.4 Les facteurs de risque associés à la violence conjugale

Bien qu'il n'y ait pas un profil unique de personnes touchées par la violence conjugale, certains groupes sont plus susceptibles de vivre cette violence en raison de contextes particuliers de vulnérabilité. En effet, les écrits scientifiques démontrent qu'il existe de nombreux facteurs de risque associés à la violence conjugale (Institut national de santé publique, 2018c; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et al., 2014; Statistique Canada, 2013a). Plus précisément, ces facteurs de risque réfèrent à des caractéristiques associées à une plus grande probabilité d'être victime ou de commettre de la violence conjugale. Cependant, il importe de souligner que ces facteurs de risque ne sont pas nécessairement des causes de la violence conjugale. Selon l'Institut national de la santé publique (2018c), c'est une combinaison de facteurs individuels, relationnels,

communautaires et sociétaux qui augmentent le risque d'être victime ou agresseur dans un contexte de violence conjugale. À cet effet, notons que certains facteurs sont les mêmes à la fois pour les victimes et les agresseurs.

D'abord, en ce qui concerne les facteurs individuels liés aux personnes victimes, notons dans un premier temps le jeune âge (Institut national de santé publique, 2018c; Rinfret-Raynor et Cantin, 1994; Rinfret-Raynor et al., 2014; Statistique Canada, 2013a). Si l'on se fie aux statistiques policières et aux données sur la victimisation autodéclarée, on constate que le fait d'être jeune constitue un facteur de risque de la violence commise envers les femmes (Statistique Canada, 2013a). D'ailleurs, les données statistiques canadiennes révèlent que le risque de violence décroît plus l'âge de la victime augmente. Dans un deuxième temps, le fait d'être une personne racisée ou autochtone constitue un autre facteur de risque important lié à la violence conjugale (Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et al., 2014; Conroy, 2021). À cet égard, les données sur la victimisation ont fait ressortir que les femmes autochtones affichent des taux plus élevés de violence conjugale autodéclarée (Conroy, 2021). Dans un troisième temps, le fait de consommer de manière abusive de l'alcool ou des drogues constitue un autre facteur de risque important (Institut national de santé publique, 2018c; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et al., 2014). En effet, l'alcool et la drogue peuvent accroître le risque d'apparition ainsi que d'aggravation de la violence conjugale, sans toutefois en être les causes directes (Poupart et Leroux, 2018). De plus, une consommation régulière ainsi qu'abusives est aussi associée à davantage « d'instabilité sur le marché du travail, à une incertitude économique, à une plus grande proximité des sous-cultures criminelles. Voilà d'autres éléments qui peuvent fragiliser le contrôle de soi et accentuer la violence au sein d'un couple » (Poupart et Leroux, 2018, p.199).

Finalement, il existe plusieurs autres facteurs de risque individuels pouvant être liés à la présence de violence conjugale, tels que le faible niveau de scolarité (Institut national de santé publique, 2018c; Rinfret-Raynor et Cantin, 1994; Rinfret-Raynor et al., 2014), le faible revenu ou statut socioéconomique (Institut national de santé publique, 2018c; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et Cantin, 1994; Rinfret-Raynor et al., 2014), des problèmes de santé mentale (Institut national de santé publique, 2018c; Poupart et Leroux, 2018; Rinfret-Raynor et al., 2014) et les antécédents de violence (Institut national de santé publique, 2018c; Rinfret-Raynor et al., 2014).

Dans un autre ordre d'idées, certains facteurs relationnels sont également liés à la violence conjugale, tels que les conflits conjugaux et l'insatisfaction conjugale (Institut national de santé publique, 2018c). Ces derniers font partie intégrante de la vie de couple. Toutefois, pour certains couples, les conflits conjugaux sont si intenses, fréquents, violents et peu ou mal résolus qu'ils peuvent engendrer, selon la typologie de Johnson (2011), de la violence situationnelle. Celle-ci « émerge essentiellement lorsqu'un conflit dégénère en violence » (Lapierre et Côté, 2014, p.74). Au Québec, près de la moitié des couples mariés ne parviennent pas à résoudre leurs conflits et mettent un terme à leur relation conjugale (Statistique Canada, 2006). Pour ce qui est des personnes vivant en union libre, les statistiques révèlent que celles-ci se séparent plus rapidement et en plus grand nombre que les couples mariés. Selon Poupart et Leroux (2018), la rupture, surtout si le conjoint violent ne l'accepte pas, est un moment critique pouvant mener à la violence sous toutes ses formes. Dans un deuxième temps, du côté de l'agresseur, le fait d'avoir des partenaires multiples et d'être infidèle constitue un autre facteur de risque à considérer. Finalement, il existe de nombreux autres facteurs de risque relationnels, tels que l'écart du niveau de la scolarité entre

les conjoints, la durée de la relation conjugale, le nombre d'enfants et le réseau de soutien social (Institut national de santé publique, 2018c; Rinfret-Raynor et al., 2014).

En ce qui concerne les facteurs communautaires, l'Institut national de santé publique (2018c) souligne l'acceptation par la communauté de modèles traditionnels relatifs aux rôles des deux sexes. D'un côté, on montre aux garçons à être forts et autonomes, à ne pas accepter les frustrations et à préserver leur égo, tandis qu'on apprend aux filles à prendre soin d'autrui, à se dévouer, à se sentir responsables du bonheur des autres, à être compréhensives et à donner sans rien demander en retour. Ainsi, « la socialisation différenciée des garçons et des filles reste présente dans notre société et elle favorise l'émergence de rapports inégalitaires et sexistes propices à la violence conjugale » (Poupart et Leroux, 2018, p.198). Un autre facteur de risque relevé par l'Institut national de santé publique (2018c) concerne les caractéristiques des quartiers. Autrement dit, on parle ici de la pauvreté, du taux de chômage, du faible niveau d'alphabétisation, de la tolérance à l'égard de la violence, d'une grande proportion de ménages qui ont recours aux punitions corporelles et d'une faible proportion de femmes avec une grande autonomie ou un niveau élevé de scolarité. Pour terminer, l'Institut national de santé publique (2018c) note, comme dernier facteur de risque, le fait que la violence fasse l'objet d'une faible désapprobation au sein de la communauté. Malheureusement, dans certaines communautés, la violence est tolérée, ce qui engendre des répercussions considérables sur les taux de violence conjugale qui y sont répertoriés.

Finalement, il existe des facteurs de risque sociétaux qui sont liés à la problématique de la violence conjugale. Premièrement, notons la tolérance concernant la violence conjugale dans certains groupes sociaux (Institut national de santé publique, 2018c). Même si, au

Canada, la plupart des formes de violence sont criminalisées, le *Code criminel* ne prévoit pas spécifiquement d'infraction en matière de violence conjugale. Tout comme le Canada, plusieurs pays à travers le monde ont adopté des lois ou des mesures permettant de contrôler ce fléau. Or, dans certains pays, la violence conjugale n'est pas pénalisée, ce qui constitue inévitablement un facteur de risque important. Plus précisément, cela place les personnes victimes à risque de subir des violences qui ne sont pas dépistées, à craindre pour leur vie et leur sécurité, et à se retrouver dans des situations précaires, puisque leur situation de violence n'est pas reconnue par le système, faisant ainsi en sorte qu'elles bénéficient de moins de services. Finalement, les normes traditionnelles quant aux rôles des deux sexes peuvent constituer un facteur de risque associé à la violence conjugale (Institut national de santé publique, 2018c). À ce sujet, selon Poupart et Leroux (2018), malgré des années de lutte contre les inégalités et l'élimination de l'ensemble des discriminations se basant sur le sexe, la discrimination systémique à l'égard des femmes perdure. D'ailleurs, en dépit de la « percée considérable des femmes sur le marché du travail et dans les sphères politiques et décisionnelles, la dynamique « dominant-dominée » manifestée dans plusieurs situations de violence conjugale se fonde sur des valeurs véhiculées par la société » (p.194).

Bien que plusieurs caractéristiques soient associées tant à la victime qu'à son agresseur, celles-ci sont loin de faire consensus. Conséquemment, l'état des recherches actuelles permet difficilement de dresser un portrait précis des acteurs concernés (Poupart et Leroux, 2018). Dans un tel contexte, il est indispensable d'accroître les connaissances sur les caractéristiques des victimes et des agresseurs afin de parvenir à une meilleure compréhension du phénomène de la violence conjugale. Ainsi, une meilleure connaissance des facteurs de risque demeure un enjeu actuel.

1.5 La pertinence sociale et scientifique du mémoire

Bien que l'ampleur de la violence conjugale et de ses conséquences soit bien démontrée dans les écrits scientifiques, le point de vue des personnes victimes sur les services d'aide demeure très peu documenté. En effet, les études sur la question s'intéressent majoritairement au vécu des personnes exposées à la violence conjugale et à leur façon de définir cette violence (Benz, 2010; Brunet, 1994; DeBoard-Lucas et Grych, 2011; Dumont, 2017; Humphreys, 2001; Lapierre et al., 2015). Les recherches s'intéressant aux interventions destinées aux personnes victimes de violence conjugale sont, quant à elles, surtout centrées sur le point de vue des intervenants (Briones-Vozmediano et al., 2015; Lavergne et al., 2008; Rojas-Viger, 2007). Ainsi, peu d'écrits scientifiques existent sur la façon dont les personnes victimes de violence conjugale perçoivent les services d'aide offerts par l'entremise du réseau des CAVAC. Ce mémoire vise donc à combler partiellement cette lacune en documentant le point de vue des personnes victimes de violence conjugale par rapport aux services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Plus spécifiquement, il cherche à documenter les retombées perçues par les personnes victimes concernant les services d'aide, décrire leur point de vue par rapport aux facteurs qui semble faciliter ou entraver ces services d'aide et, finalement, identifier les attentes comblées et non comblées des personnes victimes vis-à-vis de ceux-ci. Pour ce faire, ce mémoire met en lumière des pratiques sociojudiciaires, sujet qui est très peu étudié en travail social.

« La clientèle du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean est diversifiée en raison des services qui sont offerts aux personnes victimes, à leurs proches et aux témoins d'un crime

contre la personne ou contre la propriété. De plus, puisque des crimes surviennent dans divers contextes, des personnes de tous âges, hommes et femmes, issues de divers milieux, composent la clientèle du CAVAC » (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022, p.33). Ceci étant dit, il semble pertinent de s'intéresser plus spécifiquement aux victimes de violence conjugale compte tenu de la proportion importante des personnes vivant cette problématique et recevant des services de la part du CAVAC. En 2021-2022, les femmes représentaient 64 % de la clientèle du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, comparativement à 36 % chez les hommes (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022). Notons que 84 % de la clientèle a bénéficié des services de l'organisme en lien avec un crime contre la personne (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022). D'ailleurs, pour 26 % de ces personnes victimes, le crime a été commis dans un contexte conjugal (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022). Enfin, 91 % de ces personnes ont dénoncé la situation aux policiers et 60 % ont été impliquées dans des procédures judiciaires (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022).

Somme toute, cette étude nous permettra de mieux comprendre le point de vue des femmes victimes de violence conjugale par rapport aux services d'aide offerts par le CAVAC, afin de développer ou d'adapter les services qui sont offert à cette population.

CHAPITRE 2 :

RECENSION DES ÉCRITS

Cette recension des écrits a pour but d'illustrer les différents services d'aide aux personnes victimes d'actes criminels et de recenser, dans les écrits scientifiques, le point de vue de celles-ci par rapport au soutien reçu. Pour ce faire, ce chapitre se divise en cinq sections. La première fait état de l'aide aux personnes victimes d'actes criminels, notamment celle offerte au Québec par les CAVAC. La deuxième section met en lumière le point de vue des personnes victimes de violence conjugale en ce qui a trait aux facteurs qui facilitent et qui entravent les services d'aide. La troisième partie expose, quant à elle, les retombées perçues par les personnes victimes de violence conjugale par rapport aux services d'aide. La quatrième section présente les différents besoins des personnes en situation de violence conjugale. Finalement, la cinquième et dernière partie présente les limites des recherches actuelles.

2.1 L'aide aux personnes victimes d'actes criminels

La victimisation criminelle peut entraîner de nombreuses conséquences. À la suite de celle-ci, les victimes en quête d'un soutien informel se tournent majoritairement vers leur réseau social, notamment les membres de leur famille et leurs amis (Perreault, 2015). Or, il arrive que les personnes victimes ne trouvent pas le soutien dont elles ont besoin dans leur réseau social. En effet, une personne « en état de choc, qui souffre de traumatisme, de dépression ou d'anxiété, par exemple, a des besoins qui débordent le cadre du soutien

informel; il lui faut des services de soutien structurés» (Wemmers, 2017, p.169). Les ressources d'aide aux personnes victimes deviennent alors un besoin pour certaines. Avant de s'attarder à ceux-ci, regardons d'abord le contexte historique ainsi que les politiques gouvernementales ayant mené aux services d'aide actuellement offerts aux personnes victimes d'actes criminels au Québec et, plus particulièrement, ceux offrant des services aux personnes victimes de violence conjugale.

2.1.1 Le contexte historique

À partir des années 1970, le mouvement féministe a eu un impact considérable sur le développement de la victimologie, puisqu'il dénonçait le silence et l'inaction entourant la violence à l'égard des femmes, leur traitement dans le système judiciaire et les agences sociales, ainsi que l'absence de ressources pouvant répondre à leurs besoins (Poupart et Leroux, 2018). Les groupes féministes ont revendiqué des changements, notamment par « l'adoption de mesures et de législations qui prendront en compte la réalité des femmes et corrigeront les pratiques discriminatoires à leur endroit » (Poupart et Leroux., 2018, p.23). Ces groupes ont également réclamé des services d'aide dans la communauté ainsi que des programmes de sensibilisation, de formation et de prévention pour contrer la violence (Poupart et Leroux, 2018). Au Québec, les pressions des mouvements féministes et des groupes de défense des droits sont à l'origine de plusieurs changements sociaux, dont la judiciarisation de la violence conjugale et l'apparition de plusieurs maisons d'hébergement pour femmes violentées et groupes d'entraide (Laughrea et al., 1996; Lessard et al., 2015; Smedslund et Risse, 2014). Somme toute, cette mobilisation a permis de donner la parole aux

femmes victimes et à sensibiliser la population face à cette problématique sociale (Lessard et al., 2015).

2.1.2 Les politiques gouvernementales

L'aide aux personnes victimes occupe une place importante dans la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir* qui stipule que les victimes ont le droit, entre autres, à la sécurité, d'être traitées avec compassion et dans le respect de leur dignité, ainsi que de recevoir l'assistance dont elles ont besoin (Assemblée générale des Nations Unies, 1985). En 1985, cent cinquante-sept États membres de l'ONU ont adhéré à cette déclaration (Poupart et Leroux, 2018). Vers cette même période, les provinces canadiennes ont adopté des législations dans le but de reconnaître des droits aux personnes victimes (Poupart et Leroux, 2018). En ce sens, le gouvernement fédéral a adopté, en 1988, un énoncé de principes dans la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* (Poupart et Leroux, 2018). Celle-ci fut révisée plusieurs années plus tard, soit en 2003. De son côté, l'Assemblée nationale du Québec adopta, en 1988, la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022).

En ce qui concerne plus spécifiquement la problématique de la violence conjugale, en 1985, au Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis en place la *Politique d'aide aux femmes violentées*, dont l'objectif consistait à diminuer la violence faite aux femmes, à financer et améliorer les services pouvant leur être offerts (Laughrea et al., 1996; Smedslund et Risse, 2014). Un an plus tard, en 1986, la violence conjugale fut

judiciarisée (Laughrea et al., 1996; Smedslund et Risse, 2014). Le Québec s'est alors doté d'une *Politique d'intervention en matière de violence conjugale* dans le but d'inciter les victimes à recourir à la justice (Laughrea et al., 1996; Smedslund et Risse, 2014). En 1995, revue et corrigée, la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : prévenir, dépister, contrer la violence conjugale* dressait « un bilan rigoureux des difficultés et des lacunes des différentes interventions dans le domaine judiciaire » (Smedslund et Risse, 2014, p.57). De cela ont découlé quatre plans d'action gouvernementaux en matière de violence conjugale (Gouvernement du Québec, 1995; 2004; 2012; 2018). Plus récemment, le gouvernement a publié le nouveau *Plan d'action gouvernemental 2018-2023 en matière de violence conjugale*, regroupant 56 actions nouvelles ou bonifiées visant à poursuivre et à intensifier la lutte contre cette problématique sociale (Gouvernement du Québec, 2018). En avril 2019, le comité d'expert sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale a reçu le mandat :

D'évaluer, à la lumière du parcours d'une personne victime d'agression sexuelle ou de violence conjugale, les mesures actuelles et étudier celles pouvant être développées afin d'assurer un accompagnement plus soutenu et répondant mieux aux réalités des personnes victimes d'agressions sexuelles ou de violence conjugale. (Secrétariat à la condition féminine, 2020, p. 31)

En décembre 2020, le rapport « Rebâtir la confiance » a été publié. Dans celui-ci, 190 recommandations sont formulées dans le but d'améliorer l'accompagnement psychosocial et judiciaire des personnes victimes ainsi que leur accès à la justice. En novembre 2021, le gouvernement du Québec a annoncé à l'Assemblée nationale l'adoption de la *Loi visant la création d'un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale*, et

ce, dans le but d'assurer un meilleur accompagnement aux personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale, et ce, autant avant, que pendant et après le processus judiciaire (Gouvernement du Québec, 2021). Ensuite, en décembre 2021, le gouvernement du Québec a donné le feu vert en ce qui concerne l'implantation des bracelets antirapprochements, un outil de surveillance électronique qui permet de tenir les contrevenants loin de leur victime. En février 2022, la ministre de la Sécurité publique a déposé un projet de loi en ce sens (Assemblée nationale du Québec, 2022).

2.1.3 Les services d'aide

Compte tenu de la diversité des crimes ainsi que de l'hétérogénéité des victimes de violence conjugale, un vaste éventail de services est requis pour leur venir en aide, et ce, afin d'adapter les services aux différents besoins et aux particularités de chacune des personnes victimes. Au Canada, les services d'aide aux victimes sont de compétence provinciale. Ainsi, il est possible de constater de larges écarts dans les services offerts d'une province ou d'un territoire à l'autre (Wemmers, 2017).

Depuis 2003, Statistique Canada réalise l'Enquête sur les services aux victimes (ESV) tous les deux ans, dans le but d'obtenir un aperçu actualisé de la prestation et de l'utilisation des services d'aide aux personnes victimes d'actes criminels au Canada (Wemmers, 2017). Les dernières données remontent toutefois à 2011-2012, où 760 services ont participé à l'ESV et ont aidé près de 460 000 victimes directes et indirectes (Allen, 2014). Au Canada, les personnes victimes peuvent avoir recours à une diversité de services, comme des organismes relevant de la police, des organismes sans but lucratif relevant de la collectivité,

des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle ou de viol, des tribunaux ou d'autres organismes systémiques (Allen, 2014). Les fournisseurs offrent majoritairement (65 %) des services aux victimes de différents crimes, tandis qu'environ le tiers (35 %) offrent des services aux victimes d'infractions particulières, notamment la violence conjugale (Allen, 2014).

Plus particulièrement, au Québec, il est possible de regrouper les principaux services d'aide aux victimes en trois catégories (Poupart et Leroux, 2018). D'abord, les personnes victimes peuvent obtenir des services par l'entremise du réseau public de la santé et des services sociaux, composé de plusieurs types d'établissements et d'organismes, notamment les hôpitaux, les centres jeunesse et les centres de réadaptation en déficience intellectuelle ou en déficience physique. Les services offerts par ce large réseau sont variés et peuvent convenir à plusieurs victimes. Par la suite, certaines personnes victimes peuvent bénéficier des services offerts par des professionnels en pratique privée, notamment des travailleurs sociaux, des criminologues, des sexologues ou des psychologues. Finalement, elles ont également la possibilité de se tourner vers le réseau communautaire, qui regroupe entre autres les ressources d'aide et d'hébergement pour les femmes en difficulté et victimes de violence conjugale, les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes et les CAVAC.

2.1.4 Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

En juin 1988, l'Assemblée nationale du Québec adoptait la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022). Cette loi, qui définit la notion

de victime ainsi que les droits et responsabilités qui s’y rattachent, a permis la création du Bureau d’aide aux victimes d’actes criminels (BAVAC) et le développement de CAVAC. Aujourd’hui, on compte 17 CAVAC sur l’ensemble du territoire québécois. Organismes communautaires à but non lucratif, les CAVAC interviennent auprès des personnes victimes, de leurs proches et des témoins, qui à la suite d’un crime contre la personne (voie de fait, tentative de meurtre, agression sexuelle, etc.) ou contre la propriété (méfait, vol, fraude, etc.) commis au Québec, subissent une atteinte à leur intégrité physique, psychologique, ou une perte matérielle (Sauvain et al., 2014). Notons qu’il « n’est pas nécessaire qu’il y ait dénonciation aux autorités judiciaires, ni que le criminel ait été arrêté, jugé et condamné pour recevoir les services de l’organisme » (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022, p.3).

Il importe de souligner que les CAVAC offrent des services de première ligne, gratuits et confidentiels à leur clientèle. Parmi les services offerts, on retrouve notamment le service d’accompagnement au sein du système judiciaire, des services d’intervention de nature post-traumatique et psychosociojudiciaire, de l’information sur les droits et recours des personnes victimes, de l’assistance technique pour remplir divers formulaires (IVAC, résiliation de bail, *Déclaration de la victime sur les conséquences du crime*), ainsi que de l’orientation vers des ressources spécialisées (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022). Dans le cadre de leur pratique, les intervenants du CAVAC se doivent de travailler en étroite collaboration avec divers partenaires des milieux judiciaires, notamment les policiers et les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, aussi connus sous le nom de procureurs de la couronne. À ce sujet, il importe de préciser qu’en 2019-2020, le réseau des CAVAC est venu en aide à 66 038 personnes, dont 69 % sont des femmes et 31 % sont des hommes

(Réseau des CAVAC, 2021). Dans l'ensemble, 28 % ont bénéficié des services impliquant une situation de violence conjugale (Réseau des CAVAC, 2021).

Aujourd'hui, le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean comprend plusieurs points de service, soit ceux de Saguenay (Chicoutimi), Alma, Roberval, Chibougamau, Opitciwan, Mashteuiatsh et des Centres Mamik Saguenay (Chicoutimi) et Lac-Saint-Jean (Roberval). Depuis septembre 2015, l'organisme offre également des services à la Sûreté du Québec (SQ) et, depuis février 2016, au sein du Service de police de Saguenay (SPS). Selon les statistiques répertoriées dans le rapport annuel 2021-2022 du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, l'organisme a offert des services à 5 190 personnes au cours de l'année 2021-2022. Notons que 47 % de ces personnes ont eu un premier contact avec le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean dans les sept jours suivant la commission de l'infraction. Pour assurer l'offre de service, les ressources humaines de l'organisme comptent plus d'une vingtaine de professionnels, qui ont majoritairement complété une formation en travail social.

2.2 Les facteurs qui facilitent et entravent les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale

Dans le but d'identifier les facteurs qui facilitent et qui entravent les services d'aide, cette section recense les écrits abordant la perception des personnes victimes de violence conjugale et celle des intervenants quant à l'utilisation des services d'aide en matière de violence conjugale.

2.2.1 Les facteurs qui facilitent les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale

À travers les diverses études consultées, les qualités liées au savoir-être et au savoir-faire des intervenants qui dispensent les services d'aide sont perçues comme des facteurs qui facilitent ces services. D'abord, dans l'étude de Rinfret-Raynor et du Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (2001), plus du trois quarts (77,8 %) des participantes (n=14) ont souligné être satisfaites des paroles ou conduites des intervenants qui les ont amenées à identifier la violence ainsi que ses causes et conséquences dans leur vie. De plus, 50 % d'entre elles ont rapporté leur satisfaction par rapport aux conduites ou paroles dénonçant la violence et traduisant son caractère répréhensible. Plus spécifiquement, l'écoute des intervenants est une compétence qui semble particulièrement appréciée par les personnes victimes (Davis et Srinivasan, 1995; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008; Stewart et al., 2013). À cet effet, les résultats de la recherche exploratoire de Frenette et al. (2018), portant sur l'expérience dans le système de justice pénale des femmes victimes de violences sexospécifiques, ont fait ressortir que l'écoute et le soutien lors des accompagnements judiciaires étaient particulièrement appréciés par certaines femmes, notamment ceux offerts par le CAVAC. Dans un autre ordre d'idées, l'approche de non-jugement est également un facteur important qui est rapporté dans les diverses études recensées (Davis et Srinivasan, 1995; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008; Stewart et al., 2013). En fait, pour les personnes victimes, particulièrement en contexte de violence conjugale, il est d'une importance cruciale de ressentir que les professionnels, et ce, quels qu'ils soient, ne portent aucun jugement envers elles ainsi que leur situation. Notons que de nombreux autres éléments sont ressortis dans les écrits scientifiques en lien avec les

attitudes, les comportements, les habiletés et les compétences des intervenants, dont la compréhension, le respect, la déculpabilisation, la validation, le soutien émotionnel, la clarification, l'observation, l'exploration, le recadrage, la gentillesse, la sensibilité, la compassion et le fait de sentir que l'on est crue et soutenu (Davis et Srinivasan, 1995; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008; Stewart et al., 2013).

D'autres facteurs associés à la façon dont l'aide se concrétise facilitent également la mise en œuvre des services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale. À ce sujet, la transmission d'informations semble particulièrement appréciée par les personnes victimes (Davis et Srinivasan, 1995; Deshaies, 2014; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Secrétariat à la condition féminine, 2020; Wemmers et Raymond, 2011; Wemmers et al., 2004). Les résultats de certaines recherches démontrent que les répondants ont particulièrement apprécié obtenir des informations, entre autres en lien avec le processus de plainte, leur rôle dans le système judiciaire, le fonctionnement des procédures judiciaires et les différentes ressources pouvant leur venir en aide. Selon certaines études, le fait de transmettre de l'information aux personnes victimes a un impact important sur leurs perceptions (Wemmers et Raymond, 2011; Wemmers et al., 2004). En fait, lorsqu'on les informe des développements liés à leurs cas, celles-ci trouvent les procédures plus justes. De plus, l'information renforce la confiance des victimes envers le système de justice pénale. D'autre part, l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*) est également ressortie comme étant une approche facilitant les services d'aide dans un contexte de violence conjugale (Deshaies, 2014; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001). En effet, l'idée d'augmenter le degré de contrôle de la personne sur elle-même et sur son environnement lui

permet d'influencer son propre destin. Finalement, la protection constitue un autre élément facilitant dans les services d'aide pour les personnes victimes de violence conjugale (Cyr et Wemmers, 2011; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Secrétariat à la condition féminine, 2020) et leurs familles (Deshaies, 2014). D'ailleurs, selon les résultats de l'étude de Cyr et Wemmers (2011), certaines victimes identifient des facteurs liés au système de justice qui ont eu un impact sur la reprise de contrôle de leur vie, notamment en ce qui concerne le travail ou le traitement des policiers, ainsi que le sentiment de protection engendré par les poursuites. Notons que de nombreuses autres formes d'intervention sont identifiées dans les écrits scientifiques, telles que les références, l'aide instrumentale, l'encouragement et les conseils (Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001).

Pour terminer, Deshaies (2014) souligne que la confidentialité des services et la stabilité des intervenants sont des éléments qui facilitent la mise en œuvre de services destinés aux personnes victimes de violence conjugale et à leur famille. La confidentialité doit être expliquée dès le départ, et ce, dans le but qu'elles puissent se sentir à l'aise de se livrer à l'intervenant. Étant donné l'instabilité engendrée par la situation de violence conjugale, la stabilité des intervenants est aussi un élément facilitant les services offerts.

2.2.2 Les facteurs entravant les services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale

Une fois de plus, à travers les diverses études consultées, les obstacles dans les services d'aide s'étant avérés les plus importants sont ceux liés au savoir-être et au savoir-faire des intervenants. Tout d'abord, les répondants de diverses études considèrent comme

étant un obstacle important les comportements et les attitudes qui les culpabilisent (Davis et Srinivasan, 1995; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Stewart et al., 2013). À ce sujet, certaines femmes mentionnent s'être senties culpabilisées pour certaines violences vécues (Frenette et al., 2018). D'autres se sont senties jugées par des acteurs judiciaires, en raison du fait qu'elles n'avaient pas porté plainte avant ou encore parce qu'elles étaient perçues responsables de l'agression subie (Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001 ; Stewart et al., 2013). Dans le même sens, les résultats de la recherche de Rinfret-Raynor et du CRI-VIFF (2001) révèlent que plusieurs personnes victimes relatent ne pas avoir apprécié les interventions qui les blâment et les déprécient, de même que les propos ou les attitudes des intervenants qui nient la violence ou la banalisent. De plus, elles sont majoritairement insatisfaites des interventions orientées vers la rupture conjugale et déplorent le fait que leur opinion soit peu considérée dans l'aide offerte. D'autres facteurs sont identifiés dans les écrits scientifiques en lien avec les attitudes, les comportements, les habiletés et les compétences des intervenants, tels que le fait d'être trop intrusif, le manque d'intérêt, les stéréotypes, le fait de ne pas croire la personne victime, la « froideur » ainsi que l'attitude négative (Davis et Srinivasan, 1995; Deshaies, 2014; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008; Stewart, et al., 2013; Wemmers et al., 2004). Parallèlement à ces résultats, l'étude de Frenette et al. (2018) illustre qu'en « raison d'échanges négatifs avec des membres de leur entourage ou avec certains-es acteurs-trices judiciaires; de leurs expériences personnelles ou de celles des membres de leur entourage dans le système pénal; ou encore de la couverture médiatique de certains procès d'auteurs de violence, la confiance des femmes envers le système de justice a été graduellement minée » (p.41).

D'un autre côté, selon les résultats de l'étude de Cyr et Wemmers (2011), certaines personnes victimes identifient des facteurs du système de justice qui entravent leur *empowerment*. Il est question notamment du manque d'accès à l'information stratégique, de l'inégalité de la culture organisationnelle du système de justice et du manque d'autodétermination. En ce qui concerne l'information stratégique, notons que selon les études de Cyr et Wemmers (2011) et de Wemmers et Raymond (2011), l'absence d'information a un effet considérable sur les perceptions des personnes victimes. En effet, lorsqu'elles ne sont pas informées par rapport au développement de leur dossier, cela peut engendrer un sentiment d'impuissance et avoir un impact négatif sur leur sentiment de justice. À titre d'exemple, pour les personnes victimes, le manque d'informations fournies par les juges ainsi que les procureurs de la Couronne au sujet des démarches en cours et à venir et des recours possibles dans leur situation constitue un obstacle majeur (Wemmers et al., 2004). Il est important pour les intervenants de prendre en considération que les personnes victimes ont des questionnements et des incertitudes, notamment quant au processus judiciaire. D'ailleurs, selon l'étude de Frenette et al. (2018), les femmes « se demandaient ce qui constitue un crime, ce qui peut être considéré comme une plainte, si elles peuvent être accusées en retour (plainte croisée et procédure au civil), etc. » (p.9). D'un autre côté, dans l'étude de Wemmers et al. (2004), « quelques intervenantes ont signalé la présence de services disponibles dans certains palais de justice pour informer les victimes du processus pénal et des services qui leur sont offerts avant le début des procédures. Tout en reconnaissant la pertinence de tels services, les intervenantes déplorent le fait que le personnel y œuvrant procède parfois trop rapidement pour que soit facilitée la compréhension des avenues qui s'offrant aux femmes » (p.26-27).

Un autre point considérable qui est ressorti dans les écrits scientifiques est l'existence de lacunes dans la coordination des diverses ressources consultées par les personnes victimes de violence conjugale (Deshaies, 2014; Lessard et al., 2005; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001). Plus concrètement, on constate un manque de communication entre les individus travaillant dans diverses organisations, tels que la Direction de la protection de la jeunesse, les ressources communautaires et le système de justice. Dans l'étude de Lessard et al. (2005), qui concerne plus spécifiquement la collaboration entre les acteurs en violence conjugale et en protection de la jeunesse, il est démontré que les éléments favorables et défavorables à la collaboration entre les professionnels peuvent être regroupés en trois grandes catégories, qu'elles concernent les contingences légales et matérielles dans les établissements de service, les rapports de pouvoir entre les différents groupes d'acteurs sociaux ou encore la façon dont les intervenants se représentent le problème ainsi que les pistes de solution.

Dans un autre ordre d'idées, le manque de formation spécifique des intervenants en matière de violence conjugale est identifié comme un obstacle à l'aide dispensée aux personnes victimes dans plusieurs écrits (Briones-Vozmediano, La Parra et Vives-Cases, 2015; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Secrétariat à la condition féminine, 2020; Wemmers et al., 2004). En effet, le manque de formation, par exemple des corps policiers, des agents pénaux (procureurs et juges) et des intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse concernant la problématique de la violence conjugale, constitue un enjeu important. Selon le rapport «Rebâtir la confiance», l'accompagnement des personnes victimes est tributaire de la formation de tous les intervenants et professionnels concernés, que ce soit au niveau des mythes et préjugés, des droits et recours des personnes victimes, des conséquences du trauma ou autre (Secrétariat à la condition féminine, 2020).

Par ailleurs, une autre étude soulève comme obstacle le manque de stabilité en emploi des intervenants (Deshaies, 2014), ce qui peut grandement complexifier l'établissement d'un lien de confiance dans l'intervention.

Pour terminer, le dernier obstacle qui a été mis en lumière est en lien avec la disponibilité des services. Plus concrètement, il est question du manque de services ou de ressources humaines et matérielles dans les ressources existantes ainsi que de la rareté des services appropriés aux différentes cultures (Briones-Vozmediano et al., 2015; Le Gresley, 2018).

2.3 Les retombées perçues des services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale

Dans les études consultées, de nombreuses retombées, à la fois négatives et positives, ont pu être répertoriées en lien avec les services d'aide reçus par les personnes victimes de violence conjugale. Ces retombées concernent plusieurs aspects de la vie de ces personnes, notamment aux plans personnel et social.

Sur le plan personnel, plusieurs bénéfices sont perçus, notamment une plus grande estime de soi, une meilleure confiance en soi, l'augmentation de sa capacité à exprimer ses émotions ainsi que ses besoins, de l'initiative personnelle, la liberté, le fait de s'adapter plus facilement aux changements, le renouement avec sa personnalité d'avant la violence et le sentiment de sécurité (Deshaies, 2014; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001).

En outre, certaines victimes de violence conjugale notent l'amélioration de la qualité de leurs relations interpersonnelles après avoir bénéficié de services d'aide (Deshaies, 2014, Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001). En effet, dans l'étude de Rinfret-Raynor et du CRI-VIFF (2001), certaines femmes ont mentionné que depuis l'utilisation des services, elles ont un plus grand réseau social ou un réseau reconstruit, elles démontrent une plus grande ouverture envers les autres, elles s'appliquent davantage à comprendre autrui, elles ont pris conscience du fait que les hommes diffèrent les uns des autres et elles se sont rapprochées de certains membres de leur famille. Dans certains cas, la thérapie permettrait aussi aux femmes d'apaiser la colère qu'elles ressentent envers les membres de leur famille et, par le fait même, d'améliorer leurs relations avec eux (Deshaies, 2014). Selon les résultats de l'étude de Davis et Srinivasan (1995), l'aide apportée, qu'elle soit formelle ou informelle, fait une différence dans la vie des femmes violentées. D'ailleurs, dans le cadre de cette recherche, certaines femmes ont raconté avoir eu le courage de mettre un terme à leur relation avec leur conjoint violent, compte tenu de l'aide reçue de la part de membres de la famille, de travailleurs sociaux, de responsables des maisons d'hébergement ou d'avocats. Dans un autre ordre d'idées, certaines études soulignent que les personnes victimes peuvent voir leur solidarité augmenter envers les autres femmes victimes de violence conjugale après avoir reçu des services d'aide (Deshaies, 2014, Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001). Selon les résultats de l'étude de Rinfret-Raynor et du CRI-VIFF (2001), les femmes qui vivent un séjour en maison d'hébergement développent une compréhension de la situation de violence dans laquelle elles sont et échangent à ce sujet avec d'autres femmes qui subissent cette même violence, ce qui développe leur empathie mutuelle. À la suite de séjours en maison d'hébergement, cette solidarité peut parfois se manifester par l'engagement des personnes victimes dans les milieux féministes (Deshaies, 2014).

Malgré les conséquences positives identifiées dans les écrits scientifiques, l'étude de Deshaies (2014) fait ressortir des retombées négatives en lien avec les services d'aide offerts en matière de violence conjugale. Cette étude, qui documente le vécu de cinq femmes par rapport aux services reçus en raison de l'exposition à la violence conjugale au cours de leur enfance, révèle que l'aide reçue a parfois conduit les femmes à développer un sentiment de culpabilité et d'impuissance vis-à-vis la violence subie, ainsi qu'un rapport ambigu avec l'autorité, notamment avec les policiers.

2.4 Les besoins des personnes en situation de violence conjugale

C'est au cours des années 1970 que les victimologues ont commencé à s'intéresser à la question des besoins des personnes victimes (Wemmers et al., 2004). En effet, les traumatismes liés à la victimisation peuvent susciter, chez la personne victime, de nombreux besoins. La complexité et la nature de ceux-ci varient dépendamment du contexte de vie des personnes victimes, leur vulnérabilité, la qualité de leur réseau de soutien et les liens les rattachant à leur agresseur (Poupart et Leroux, 2018). L'étendue des études réalisées sur le sujet a permis de cibler les besoins jugés prioritaires par les victimes, soit des besoins de protection, de soutien psychosocial, d'information, de réparation, de soutien concret et de reconnaissance au sein du système de justice pénale (Herman, 2005; Ten Boom et Kuijpers, 2012; Wemmers, 2003, 2006).

2.4.1 La protection

Dans divers contextes, les personnes victimes de violence conjugale souhaitent être protégées de la violence qu'elles subissent. Elles peuvent entre autres ressentir le besoin de se sentir à l'abri d'une nouvelle victimisation ou des menaces de représailles (Poupart et Leroux, 2018; Wemmers, 2017). Ce besoin de protection est étroitement lié au sentiment d'impuissance de la personne victime et à la perte de contrôle résultant du crime (Poupart et Leroux, 2018). Le besoin ressenti par les personnes victimes de violence conjugale d'être protégées dans une situation où elles craignent pour leur sécurité ou celle de leurs enfants donne souvent lieu à un appel aux services policiers (Wemmers et al., 2004). Par cet appel, celles-ci cherchent alors la protection du système de justice pénale. Notons que dans un examen systématique de 33 études empiriques sur les besoins des personnes victimes, les résultats révèlent que le besoin de sécurité ou de protection est l'un de ceux que les personnes victimes d'actes criminels expriment le plus souvent (Ten Boom et Juipers, 2012).

2.4.2 Le soutien psychosocial

La violence conjugale peut avoir une incidence sur la santé physique des personnes victimes. En effet, dépendamment de la nature des blessures subies par les victimes, leur état peut nécessiter des soins médicaux, une prise de médication et parfois même une hospitalisation (Wemmers, 2017). De surcroît, la violence conjugale peut aussi avoir un impact sur la santé psychologique ou mentale des personnes victimes. À la suite des événements, certaines reçoivent même un diagnostic d'état de stress post-traumatique (ESPT). Somme toute, les nombreuses conséquences liées à cette forme de violence peuvent faire naître chez la personne victime un besoin de soutien psychosocial. D'ailleurs, selon

l'étude de Ten Boom et Kuijpers (2012), les personnes victimes de crimes violents ont plus tendance à éprouver le besoin de parler à quelqu'un que les personnes victimes de crimes contre les biens. Cette forme d'aide atténue la lourdeur liée à certaines décisions et appuie la personne dans sa recherche de solution (Poupart et Leroux, 2018). Ce soutien peut prendre différentes formes : (a) une référence aux organismes ou aux intervenants appropriés (CAVAC, maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, etc.), (b) un accompagnement dans des démarches à entreprendre (à la cour, à l'hôpital, etc.), (c) un soutien technique pour remplir différents formulaires (demande de résiliation de bail, demande IVAC, etc.), (d) un dépannage financier et, finalement, (e) des conseils ou une écoute lorsque des décisions doivent être prises (Poupart et Leroux, 2018).

2.4.3 L'information

L'accès à l'information est l'un des besoins les plus souvent exprimés par les personnes victimes d'actes criminels (Ten Boom et Kuijpers, 2012; Wemmers, 2017). À la suite d'un crime ou d'une agression, celles-ci doivent prendre plusieurs décisions et sont confrontées à des choix qui ne sont pas toujours simples. En étant mieux informées, les personnes victimes ont tendance à se sentir moins déconcertées, elles peuvent participer plus activement aux différentes procédures et se mobiliser plus facilement dans des démarches (Poupart et Leroux, 2018). À l'inverse, l'absence d'information peut avoir un impact considérable sur les perceptions des personnes victimes. À titre d'exemple, le sentiment d'insécurité des victimes de violence conjugale est souvent aggravé lorsque, s'étant d'abord adressées aux policiers, elles prennent conscience du fait que le contrevenant, après avoir été arrêté et emprisonné, circule à nouveau librement sans qu'elles aient été informées de sa

remise en liberté et des conditions liées à celle-ci (Wemmers, et al., 2004). Somme toute, lorsque les victimes de violence conjugale ne sont pas informées des développements liés à leur situation, elles peuvent vivre un sentiment d'injustice (Cyr et Wemmers, 2011). L'information est donc un outil peu coûteux et efficace pour conserver la confiance des personnes victimes envers le système de justice (Wemmers et Raymond, 2011).

2.4.4 La réparation

La justice réparatrice est une approche permettant d'analyser et de considérer la criminalité dans notre système de justice criminelle et pénale. Celle-ci réfère à des programmes ou à des modèles d'intervention qui sont axés sur la réparation, intégrés au sein des dispositifs du système de justice criminelle et pénale traditionnelle ou non (Rossi et Cario, 2016). La réparation peut prendre diverses formes, notamment par la restitution de biens volés ou endommagés, le dédommagement pour des pertes financières subies, une aide thérapeutique professionnelle pour surmonter les traumatismes psychologiques, un suivi médical, ainsi que des excuses de la part du contrevenant et la reconnaissance de sa culpabilité et de sa responsabilité à l'égard des souffrances de la personne victime (Poupart et Leroux, 2018; Wemmers, 2014). Pour les personnes victimes de violence conjugale, le besoin de réparation est souvent très présent (Rinfret-Raynor et al., 2010). À titre d'illustration, lorsque les conséquences familiales et financières associées à la décision de mettre un terme à une relation avec un conjoint violent sont d'une grande importance, le besoin de réparation par le biais de l'indemnisation financière est indéniable. Depuis les années 2000, les bienfaits associés à la justice réparatrice sont démontrés par de nombreux chercheurs. D'ailleurs, la recension systématique des écrits de Rossi et Cario (2016) fait la

lumière sur de nombreux bienfaits liés à ces programmes ou modèles d'intervention axés sur la réparation. Les auteurs soulèvent que la satisfaction vécue par les participants est le bienfait le plus mesuré dans les diverses études scientifiques. Par ailleurs, la justice réparatrice peut aussi être efficace pour favoriser une forme de réparation émotionnelle (Rossi et Cario, 2016).

2.4.5 Le soutien concret

Le soutien concret englobe une variété de tâches pour lesquelles les personnes victimes peuvent avoir besoin d'aide, telles que réparer une serrure endommagée ou encore nettoyer les dégâts causés par l'agression (Wemmers, 2017). Plus spécifiquement, les victimes de violence conjugale ont parfois besoin de se loger ailleurs dans l'objectif de s'éloigner du contrevenant. En général, ce type de besoin se manifeste sans délai après la victimisation et exige une réponse immédiate (Wemmers, 2017).

Or, il n'y a pas que le crime lui-même qui donne lieu à des besoins pratiques chez les personnes victimes de violence conjugale. En fait, ces besoins peuvent également être le résultat de la réponse du système de justice pénale (Wemmers, 2017). À titre d'exemple, si la cause est portée devant les tribunaux, la personne victime de violence conjugale aura possiblement besoin de soutien concret, notamment pour se rendre au palais de justice et pour obtenir des services de garde pour la durée de son témoignage, s'il y a lieu.

2.4.6 La reconnaissance au sein du système de justice pénale

Dans leurs contacts avec les divers intervenants du système judiciaire, les personnes victimes recherchent une certaine forme de reconnaissance. Celles-ci souhaitent non

seulement être écoutées, mais aussi, et surtout, entendues. Ce besoin réfère notamment à « la police, qui décide de retenir ou non la plainte en tenant compte ou non du désir de la victime, mais aussi le procureur aux poursuites criminelles et pénales et le juge qui décident du sort de la plainte lorsqu'elle est maintenue » (Wemmers et al., 2004, p.25).

Au Canada, en matière de droit, les victimes n'ont aucun statut particulier, c'est-à-dire qu'elles sont des témoins au même titre que tous les autres témoins (Poupart et Leroux, 2018). Cette situation peut constituer une source importante d'insatisfaction pour les personnes victimes, qui sont souvent prêtes à jouer un rôle plus fondamental. En effet, selon l'étude de Wemmers et al. (2004), les personnes victimes de violence conjugale souhaitent majoritairement pouvoir jouer un rôle actif dans le processus judiciaire qui les concerne, en étant consultées tout au long des procédures. D'ailleurs, cette consultation devrait se faire de manière bidirectionnelle, puisqu'elle permettrait aux personnes victimes de recevoir et de fournir de l'information (Wemmers et al., 2004). Par exemple, lorsqu'il est question d'imposer un interdit de contact dans une situation de violence conjugale, il est nécessaire pour le procureur aux poursuites criminelles et pénales de savoir, entre autres, si le couple a des enfants et si les deux parents partagent la garde des enfants. De son côté, la personne victime de violence conjugale doit savoir précisément ce qu'implique une interdiction de contact.

Somme toute, de manière générale, les personnes victimes ne réclament aucun pouvoir décisionnel; toutefois, elles souhaitent avoir une voix lors des procédures, afin que les décideurs puissent tenir compte de l'unicité de leur situation ainsi que de leurs préoccupations personnelles (Cyr et Wemmers, 2011; Secrétariat à la condition féminine,

2020; Wemmers et Cyr, 2006). Notons que dans le rapport «Rebâtir la confiance», de nombreuses recommandations sont faites en ce sens, notamment dans le but de mieux soutenir les personnes victimes à travers le système de justice criminelle (Secrétariat à la condition féminine, 2020).

2.5 Les limites des recherches actuelles

Au terme de cette recension des écrits, il est possible de constater qu'un faible nombre d'études récentes se sont interrogées sur la perception qu'ont les personnes victimes de violence conjugale par rapport aux services d'aide reçus, principalement ceux en provenance des ressources sociojudiciaires, et l'impact de ceux-ci dans leur vie. D'ailleurs, dans la plupart des études consultées, l'objectif principal n'était pas de documenter le point de vue des personnes victimes par rapport aux services d'aide reçus en matière de violence conjugale. De plus, les rares études sur le sujet concernent majoritairement des services rendus en matière de justice (Cyr et Wemmers, 2011; Frenette et al., 2018; Stewart et al., 2013; Wemmers et al., 2004; Wemmers et Raymond, 2011), ce qui n'est pas représentatif de l'ensemble des services d'aide dispensés aux personnes victimes de violence conjugale.

Par ailleurs, certaines études consultées proviennent d'autres pays, dont les États-Unis et l'Espagne, et font des constats sur des services d'aide qui peuvent différer de ceux qui sont offerts au Québec, et ce, tant dans leur forme que dans leur contenu.

En ce qui concerne les aspects méthodologiques, notons également que la majorité des recherches consultées sont de nature qualitative et ont recours à des échantillons restreints, ce qui limite la généralisation des résultats.

Finalement, aucune étude scientifique n'a permis de documenter l'ensemble des services d'aide offerts par le réseau des CAVAC. Bien que ce mémoire soit circonscrit à la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, il permet d'identifier le point de vue des personnes victimes de violence conjugale sur les retombées, ainsi que les facteurs qui facilitent ou entravent ces services d'aide qui sont répandus à travers le Québec. Les résultats de cette recherche permettent également de décrire le vécu des personnes victimes de violence conjugale en région, puisque leur réalité peut revêtir certaines spécificités. À titre d'exemple, notons que les conditions de vie et de santé diffèrent pour les personnes vivant en région, comparativement à celles qui résident dans les grands centres urbains, notamment en ce qui concerne l'accessibilité, la disponibilité et la variété des services offerts (Mikkonen et Raphael, 2011; Wemmers, 2017).

CHAPITRE 3 :

CADRE DE RÉFÉRENCE

Dans le cadre de ce mémoire, le modèle bioécologique, développé par Bronfenbrenner en 1979, est utilisé afin d'analyser le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Dans ce chapitre, la pertinence de ce modèle est justifiée et les différentes composantes qui s'y rapportent sont décrites. Par la suite, ces composantes sont appliquées à l'objet d'étude de ce mémoire.

3.1 La pertinence du modèle bioécologique de Bronfenbrenner

Souvent utilisée dans le domaine du travail social, l'approche écologique de Bronfenbrenner (1979) est devenue, en 1998, le modèle bioécologique. Ce dernier se définit comme étant un paradigme scientifique permettant d'étudier et de comprendre le développement humain, dans un contexte systémique et relationnel, qui façonne l'individu ainsi que son environnement immédiat ou éloigné (Bronfenbrenner et Morris, 2006; Carignan, 2011). Autrement dit, le modèle bioécologique met de l'avant l'idée que le développement humain se fait à travers des interactions entre les individus et leur environnement. (Bronfenbrenner et Evans, 2000).

Dans cette perspective, le fait d'être victime de violence conjugale affecte inévitablement les interactions entre les personnes victimes et leur environnement. Ainsi, l'approche bioécologique permet de situer l'individu dans un environnement complexe, où

les différents systèmes interagissent entre eux. Cet angle d'analyse est donc pertinent pour démontrer comment le fait d'obtenir des services d'aide liés à la victimisation criminelle dans un contexte de violence conjugale peut affecter les différents systèmes qui gravitent autour de la personne, soit le couple, la famille, le milieu de travail et les liens sociaux. Plus spécifiquement, ce cadre de référence permet, à travers les différents niveaux de systèmes, de faire la lumière sur les trois thèmes centraux liés à ce mémoire, à savoir : (a) les retombées perçues par les personnes victimes concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, (b) leur point de vue sur les facteurs ayant facilité ou entravé ces services et (c) les attentes comblées et non comblées des personnes victimes vis-à-vis ces derniers.

3.2 Les principales composantes du modèle bioécologique

À la base du modèle bioécologique, quatre concepts clés coexistent, c'est-à-dire le processus, la personne, le contexte et le temps. D'abord, le processus est le point central du modèle bioécologique et il est décrit comme une interaction réciproque entre un organisme et des personnes, des objets et des symboles de son environnement immédiat. Pour contribuer au développement humain, l'interaction doit se faire sur une base régulière, et ce, pendant une période assez longue (Bronfenbrenner et Morris, 2006). Par la suite, la personne est à la fois productrice et produit de son développement. Autrement dit, le développement se produit lorsque la personne participe à une activité. Pour être significative, cette activité doit être régulière et se dérouler sur une période de temps suffisamment importante pour devenir de plus en plus complexe au fil de l'évolution de la personne. Le développement n'est pas à sens unique, ce qui veut dire qu'il doit y avoir une mutualité et une réciprocité entre l'individu et

son environnement. Le processus proximal ne doit pas se limiter à l'interaction avec des personnes, il signifie aussi l'interaction avec des objets et des symboles. Tout au long de leur développement, les capacités développementales des individus augmentent, ce qui fait en sorte que les processus doivent devenir de plus en plus élaborés et complexes (Bronfenbrenner et Morris, 2006). Selon Germain et Gitterman (1995), le contexte se traduit comme l'ensemble des personnes, avec leurs interactions et leurs transactions, qui évoluent dans un milieu socialement défini et géographiquement construit. Finalement, la dimension temporelle doit être prise en compte, car les personnes et leurs environnements ont une histoire passée, présente et future (Bronfenbrenner et Morris, 2006).

Le modèle bioécologique propose donc six différents niveaux de systèmes, soit l'ontosystème, le microsystème, le mésosystème, l'exosystème, le macrosystème et, enfin, le chronosystème (Bouchard, 1987; Bronfenbrenner et Evans, 2000; Bronfenbrenner et Morris, 2006; Carignan, 2011; Drapeau, 2008).

D'abord, l'ontosystème regroupe l'ensemble des caractéristiques (physiques, intellectuelles, psychoaffectives, spirituelles), états (physiques et mentaux), compétences (personnelles, parentales, sociales, professionnelles), habiletés (reconnaissance d'un talent, d'un savoir-faire, d'une qualité, d'une force) et déficits de la personne, qu'ils soient innés ou acquis (Bouchard, 1987; Bronfenbrenner et Morris, 2006). Dans le cadre de ce mémoire, l'ontosystème réfère aux caractéristiques individuelles des personnes victimes de violence conjugale, notamment en ce qui concerne leur âge, leur sexe et leur état de santé physique et mentale. Ces caractéristiques sont susceptibles d'influencer les attentes comblées et non comblées des personnes victimes vis-à-vis les services d'aide dispensés par le CAVAC. À

titre d'exemple, compte tenu de la vulnérabilité psychologique de certaines participantes, il est possible que leurs attentes soient très grandes face aux services, ce qui est susceptible d'influencer leur niveau de satisfaction par rapport à ceux-ci ainsi que les retombées perçues.

Ensuite, le microsystème est le milieu de vie immédiat dans lequel l'individu joue un rôle actif. Ce milieu se caractérise par une multitude d'activités, de rôles et de relations interpersonnelles et possède des caractéristiques physiques et matérielles particulières (Drapeau, 2008). Ici, il s'agit principalement d'explorer les répercussions des services d'aide par rapport à la vie conjugale, familiale, sociale et professionnelle des personnes victimes qui en ont bénéficié. Par exemple, notons que le fait de recevoir des services d'aide peut sensibiliser la personne victime par rapport à la violence vécue, ce qui peut entraîner certaines retombées dans différentes sphères de sa vie, dont les sphères conjugale et familiale.

Pour ce qui est du mésosystème, celui-ci correspond à l'ensemble des relations qui existent entre les microsystèmes que fréquente la personne, tels que la maison, l'école, le milieu de travail et la famille élargie. Il inclut l'ensemble des liens, des relations et des activités entre les sous-systèmes, qui peuvent exercer une influence directe ou indirecte sur la vie de l'individu (Carignan, 2011). Dans le cadre de ce mémoire, le mésosystème concerne notamment les relations entre le système judiciaire, le milieu de travail, le CAVAC et la famille de la personne victime. À titre d'illustration, si la personne doit manquer des heures, voire des journées complètes de travail pour se rendre à la cour dans le cadre des procédures judiciaires, cela peut créer des tensions dans son milieu professionnel. À l'inverse, le soutien des membres de la famille ou du CAVAC peut faciliter le témoignage de la personne victime devant le tribunal.

Quant à l'exosystème, celui-ci correspond aux endroits, aux lieux ou aux instances non fréquentées directement par la personne, mais dont les activités, les politiques ou les décisions l'influencent (le ministère de la Justice, la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, le *Code criminel*, etc.) (Bouchard, 1987). L'exosystème peut être défini comme un système social non perçu directement par l'individu, mais ayant un impact sur son développement. Autrement dit, les événements qui surviennent dans ce niveau de système affectent l'environnement immédiat dans lequel la personne vit (Carignan, 2011). À cet effet, la dimension juridique peut définitivement être considérée comme un aspect exerçant une influence sur la personne ainsi que sur son développement. À titre d'exemple, les attentes des personnes victimes de violence conjugale peuvent être grandement influencées, que ce soit de manière positive ou négative, par le système judiciaire, notamment par les lois qu'il comporte et la manière dont celui-ci s'articule. À ce sujet, certaines personnes peuvent être déçues avant même qu'une décision soit rendue, compte tenu de la présence de peines maximales obligatoires dans le *Code criminel*, par exemple pour la commission de voies de fait graves. À l'inverse, certaines personnes victimes peuvent se voir soulagées quant au fait qu'il existe des infractions passibles d'une peine minimale obligatoire, notamment en matière d'agression sexuelle armée. Rappelons aussi que certains comportements ne sont pas « criminalisables », ce qui fait en sorte que certaines personnes victimes peuvent voir le respect de leurs droits et leur accès à des services limités malgré leurs besoins. Autrement dit, dépendamment de la forme de violence dont la personne est victime, celle-ci peut bénéficier de certains services ou formes d'aide, tels que le régime d'indemnisation de l'IVAC, la protection policière ou les services psychosociaux. D'ailleurs, le fait de ne pas correspondre aux critères d'inclusion d'une loi, d'un service ou d'un programme peut définitivement avoir un impact sur les conditions de vie de la personne victime.

D'autre part, le macrosystème comprend l'ensemble des valeurs, des coutumes, des croyances, des normes et des idéologies qui se reflètent dans la culture et les lois véhiculées au sein d'une communauté et d'une société. Celles-ci sont les empreintes du comportement et des conduites qui devraient être adoptés par l'individu. Ces valeurs sociales, ces croyances et ces politiques exercent une influence directe et indirecte sur la vie de l'individu, entre autres en modulant l'interaction entre les sous-systèmes (Carignan, 2011). Cela dit, les valeurs, les normes et les stéréotypes québécois viennent sans aucun doute influencer les attentes des personnes victimes de violence conjugale par rapport au système judiciaire. D'ailleurs, le fait que les victimes aient le sentiment d'avoir peu de place dans le système de justice peut faire en sorte qu'elles entretiennent des préjugés défavorables envers l'aide pouvant leur être accordée. Elles peuvent également faire face à de nombreux obstacles pendant leur recherche d'aide et certains d'entre eux sont liés à des croyances, des normes et des valeurs socialement partagées et qui contribuent à légitimer cette violence (DeKeseredy et al., 2016).

Enfin, le chronosystème correspond à l'ensemble des considérations temporelles (âge, durée, synchronie, etc.) qui caractérisent la situation d'une personne (Carignan, 2011). Ce dernier système englobe l'entièreté des événements qui se produisent dans divers niveaux de systèmes (la naissance d'un enfant, un accident, une séparation, etc.) (Bouchard, 1987). Dans l'approche bioécologique, il importe de tenir compte du facteur temps, puisque les personnes et leurs environnements ont une histoire passée, présente et future (Bronfenbrenner et Morris, 2006). Le chronosystème nécessite donc d'être pris en compte dans l'exploration du point de vue des personnes victimes de violence conjugale par rapport aux services d'aide offerts par le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, puisque certains événements (l'âge de la personne au

moment des événements, le moment où l'épisode de violence conjugale a eu lieu, la durée de la relation ou des procédures judiciaires, etc.) peuvent influencer les retombées perçues concernant les services, les facteurs ayant facilité ou entravé ceux-ci, ainsi que les attentes comblées ou non comblées vis-à-vis l'aide offerte. Depuis l'arrivée de la COVID-19, les données provenant des services de première ligne révèlent que l'ensemble des types de violence contre les femmes, notamment la violence conjugale, se sont amplifiés (ONU femmes, 2020). Des données recueillies par Statistique Canada démontrent qu'entre la mi-mars et le début juillet 2020, plusieurs services d'aide aux personnes victimes ont témoigné d'une hausse du nombre de personnes victimes de violence familiale qui ont eu recours à leurs services. Entre mars et juin 2020, une augmentation de 12 % des demandes d'intervention policière associées à des conflits ou des querelles dans une résidence privée a été observée (Statistique Canada, 2020). D'ailleurs, en réponse à la récente vague de féminicides au Québec, de nouvelles mesures ont été prises par le gouvernement dans le but de soutenir les personnes victimes de violence conjugale, notamment par l'ajout de budgets supplémentaires accordés aux organismes qui viennent en aide aux personnes victimes de violence conjugale. Le rapport « Rebâtir la confiance » du comité d'expert sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale a vu le jour. Dans celui-ci, de nombreuses recommandations sont présentées dans le but d'améliorer l'accompagnement psychosocial et judiciaire des personnes victimes ainsi que leur accès à la justice (Secrétariat à la condition féminine, 2020). Le comité d'examen des décès liés à la violence conjugale, créé en 2017, a publié son premier rapport annuel en 2020 dans lequel de nombreuses recommandations sont faites pour prévenir la violence conjugale et, par le fait même, pour sauver des vies (Bureau du coroner, 2020). Somme toute, ce mémoire s'inscrit dans une temporalité particulière, puisque nous nous situons actuellement dans un moment

charnière dans le développement des services destinés aux personnes victimes de violence conjugale, en raison des différents investissements financiers et des rapports qui ont récemment permis de mettre en lumière l'importance d'agir sur cette problématique sociale.

CHAPITRE 4 :

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre permet d'approfondir les principaux aspects de la méthodologie utilisée dans le cadre de ce mémoire. Pour ce faire, le type de recherche retenu est d'abord abordé, de même que les objectifs du mémoire. La population et l'échantillon à l'étude sont ensuite présentés, tout comme les modalités liées au recrutement. Finalement, les techniques de collecte et d'analyse des données sont décrites, ainsi que les principales considérations éthiques inhérentes à cette étude.

4.1 Le type de recherche

Pour répondre aux objectifs de recherche de ce mémoire, notre choix s'est arrêté sur la recherche qualitative de type exploratoire-descriptive. Cette dernière mise sur l'analyse des processus sociaux ainsi que le sens que les personnes et les collectivités donnent à l'action, à la vie quotidienne et à la construction de la réalité sociale (Deslauriers, 1991). De plus, l'application d'une démarche qualitative est largement recommandée pour les études qui abordent un sujet peu documenté (FitzGerald et al., 2008; Hurteau et al., 2012; Padgett, 1998) et visant un nombre d'individus relativement restreint (Huberman et Miles, 2003). Dans les faits, l'étude de type exploratoire-descriptive vise à décrire une situation dans le but de parvenir à approfondir une problématique qui est encore peu documentée dans les écrits scientifiques, le tout en vue d'en permettre une meilleure compréhension. Cela dit, le choix de ce type de recherche est justifié par l'aspect novateur de ce mémoire, qui vise à

documenter le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Notons que les méthodes qualitatives sont également pertinentes pour réaliser une étude lorsque l'objectif est de cerner le point de vue des répondants et les retombées d'un programme ou d'une intervention, ce qui s'avère le cas dans cette recherche (Van der Maren, 1995).

4.2 Le but et les objectifs de recherche

Cette étude a comme but général de documenter le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Plus spécifiquement, trois objectifs sont poursuivis :

- 1) Décrire leur point de vue sur les facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- 2) Documenter les retombées perçues par les personnes victimes concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, et ce, dans différentes sphères de leur vie;
- 3) Identifier les attentes comblées et non comblées des personnes victimes de violence conjugale vis-à-vis les services d'aide reçus du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

4.3 La population et l'échantillon à l'étude

La population visée par cette étude comprend l'ensemble des personnes victimes de violence conjugale qui ont eu recours aux services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean dans ce contexte. En ce qui concerne l'échantillon retenu, celui-ci est composé de huit femmes victimes de violence conjugale qui, au moment de l'entrevue, avaient bénéficié de l'offre de service de l'organisme dans les deux dernières années. Aucun critère relié à l'âge et au sexe n'a été utilisé afin de former l'échantillon. Toutefois, puisque l'étudiante-chercheuse était employée au CAVAC au moment où la collecte de données a été effectuée, celle-ci s'est assurée de ne pas avoir de lien d'intervention avec les participantes recrutées.

Il importe de souligner qu'il n'existe aucune règle concernant la taille de l'échantillon dans une recherche de type qualitative (Mayer et al., 2000). Le nombre varie en fonction de ce que l'on veut savoir, de l'objet de l'étude, de son enjeu, de ce qui sera utile, de ce qui aura de la crédibilité et de ce qu'il est possible de faire considérant le temps et les ressources disponibles (Mayer et al., 2000). Selon Moliner et al. (2002), dans une démarche exploratoire, il est rarement nécessaire de réaliser un grand nombre d'entrevues afin d'atteindre les objectifs de l'étude. Dans le cadre de cette recherche, nous avons considéré avoir atteint la saturation des données, lorsque nous avons constaté qu'aucune donnée supplémentaire ne serait utile, afin de développer davantage les éléments de la recherche. Autrement dit, chaque nouvelle entrevue produisait majoritairement des données déjà constatées.

4.4 Les modalités de recrutement des participants

Les participantes à l'étude ont été recrutées à partir de novembre 2019 via le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Des affiches détaillant le projet ont été apposées dans trois différents points de service de l'organisme, soit au siège social à Chicoutimi, au bureau d'Alma et au bureau de Roberval (Annexe 2). De plus, les intervenants sociaux de l'organisme ont été informés du projet et invités à en discuter, si pertinent et applicable, avec les personnes auprès de qui ils interviennent. Les impacts de la pandémie de la COVID-19 sur notre étude ont été considérables, notamment en ce qui concerne le recrutement des participantes et le lieu où pouvaient avoir lieu les entrevues. En mars 2020, l'implantation du télétravail s'est imposée aux employés du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean en raison de la crise sociosanitaire. Considérant les mesures sociales et sanitaires émises par le gouvernement, les rencontres avec la clientèle ont été interdites dans les locaux du CAVAC de mars à septembre 2020. Ainsi, aucune entrevue n'a pu être faite dans les locaux du CAVAC pendant cette période. À l'automne 2020, une demande d'amendement a été effectuée et approuvée par le Comité d'éthique de la recherche (CER) de l'UQAC, afin de pouvoir faire des entrevues en ligne par le biais de la plateforme ZOOM (licence institutionnelle), ce qui a permis de poursuivre la collecte des données. Somme toute, les effets de la pandémie ont eu une incidence sur les délais liés à la collecte de données.

Certaines femmes souhaitant participer à la recherche ont contacté, par téléphone, l'étudiante-chercheuse, tandis que d'autres ont été contactées par téléphone par l'étudiante-chercheuse, et ce, à leur demande et après qu'elles aient signé un formulaire d'autorisation à

cet effet. Lors du contact téléphonique, l'étudiante-chercheuse a vérifié que les femmes s'identifiaient bien comme des personnes victimes de violence conjugale et que c'était la raison pour laquelle elles avaient eu recours aux services du CAVAC. Elle s'est assurée de répondre à leurs questionnements et de présenter les objectifs de la recherche, les règles de confidentialité liées à l'étude, ainsi que les modalités de participation, soit le lieu et la durée approximative de l'entrevue. À la suite de la transmission de ces informations, les personnes intéressées avaient le choix d'accepter ou de refuser de participer à l'étude. Il s'agit donc d'une technique d'échantillonnage de volontaires, s'inscrivant dans une méthode non probabiliste. Cette technique a été privilégiée, car elle vise à connaître le point de vue d'une population spécifique et de taille limitée (Ouellet et Saint-Jacques, 2000), ce qui s'avère être le cas dans cette étude. Cette dernière s'est révélée efficace, car après la prise de contact avec l'étudiante-chercheuse, les participantes ont toutes rapidement exprimé leur souhait de partager leur point de vue et, de ce fait, de participer à la concrétisation de ce mémoire.

4.5 Les techniques de collecte de données

La collecte de données a été réalisée à l'aide de deux instruments. D'abord, un questionnaire sociodémographique a été utilisé afin de dresser un portrait de chacune des participantes. Ce questionnaire était composé de 14 questions visant à recueillir les caractéristiques des participantes et à dresser leur profil, notamment en ce qui concerne leur genre, leur âge, leur principale occupation et leur état civil.

Une fois le questionnaire sociodémographique rempli, les participantes étaient invitées à participer à une entrevue semi-dirigée. Étant donné le sujet sensible à l'étude, les entrevues ont été conduites individuellement. Notons qu'en recherche qualitative, l'entrevue semi-dirigée est fréquemment utilisée (Mayer et Saint-Jacques, 2000). Ce type d'entrevue permet à l'interviewer de se laisser guider par le rythme et le contenu de l'échange, et ce, dans l'objectif d'aborder des thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le répondant (Mayer et Saint-Jacques, 2000). Pour ce faire, l'entrevue semi-dirigée s'est accompagnée d'un guide d'entretien semi-structuré comprenant des questions ouvertes. Selon Campenhoudt et Quivy (2011), les entrevues permettent « d'ouvrir des pistes de réflexion, d'élargir les horizons de lecture et de les préciser, de prendre conscience des dimensions et des aspects d'un problème auxquels le chercheur n'aurait sans doute pas pensé spontanément » (p.69). Autrement dit, l'entrevue semi-dirigée permet à la fois d'obtenir des données spécifiques et personnalisées à chacun des répondants, rejoignant ainsi l'étude de type exploratoire.

4.6 Le déroulement des entrevues

Les entrevues se sont déroulées dans divers lieux, soit dans les locaux du CAVAC pour six des participantes, dans un bureau fermé au lieu de travail pour l'une d'entre elles et en ligne, par le biais de l'application ZOOM, pour la dernière participante. Celles-ci se sont déroulées à la date et à l'heure convenues entre les participantes et l'étudiante-chercheuse, dont la durée a varié de 60 à 120 minutes. La collecte de données a été effectuée par le biais d'un questionnaire sociodémographique (Annexe 4), permettant de recueillir les

caractéristiques des participantes et de dresser leur profil en ce qui a trait notamment à leur âge, leur sexe, leur statut matrimonial, leur statut socio-économique et leur occupation. Un guide d'entrevue semi-dirigée (Annexe 5) a également été utilisé. Lors des entrevues, l'ambiance générale était bonne, même si à certains moments, quelques femmes ont vécu des émotions en lien avec le sujet sensible discuté. L'étudiante-chercheuse a donc porté une attention particulière à l'état émotionnel des participantes lors des rencontres. Dans le but d'atténuer les difficultés vécues par certaines d'entre elles, l'étudiante-chercheuse a su utiliser son savoir-faire ainsi que son savoir-être et, à quelques occasions, a informé les participantes qu'elles pouvaient ne pas répondre à certaines questions si elles ne le désiraient pas, et ce, sans avoir à fournir de raison. D'ailleurs, notons qu'à la dernière page du formulaire d'information et de consentement, qui a été remis aux participantes avant les entrevues, se retrouve une liste comportant les principales ressources d'aide à consulter au besoin.

4.7 Le traitement et l'analyse des données

Une analyse de contenu a été effectuée afin de traiter les données issues des entrevues en fonction des thèmes et des sous-thèmes préalablement établis. L'analyse des données a ensuite été réalisée en suivant les étapes proposées par Mayer et Deslauriers (2000) qui sont : la préparation du matériel, la préanalyse, le codage du matériel et, finalement, l'analyse et l'interprétation des résultats.

En ce qui a trait à la préparation du matériel, les entrevues enregistrées ont été retranscrites intégralement sous forme de *verbatim*. Pour ce qui est de la préanalyse, cette étape consiste à recueillir le matériel à analyser, à l'organiser et à procéder à plusieurs lectures, afin de s'imprégner de son contenu et se familiariser avec ses différentes particularités. Les informations essentielles et pertinentes ont alors été synthétisées sous forme de comptes rendus succincts. Par la suite, le codage du matériel a été effectué en regroupant les thèmes et sous-thèmes du guide d'entrevue, et ce, dans l'objectif de procéder à une analyse de ces informations. Lors de cette étape, un tableau d'analyse a été créé avec l'aide du logiciel *Word*. L'objectif étant de répertorier, à travers les propos des participantes, les principales composantes de chaque entrevue et de synthétiser les informations pertinentes liées aux objectifs de recherche. Autrement dit, chacun des thèmes et des sous-thèmes a été analysé en profondeur, dans le but d'en dégager les éléments qui ressortent des entrevues et de comparer le point de vue de chacune des participantes, tout en ciblant les informations similaires et divergentes dans leurs propos. Afin de garantir la validité de l'analyse, certaines règles ont été respectées, telles que l'exhaustivité, la représentativité, l'homogénéité, la pertinence et l'univocité (Mayer et Deslauriers, 2000). Le tableau ci-dessous fait une synthèse des principaux thèmes et sous-thèmes utilisés pour l'analyse de contenu.

Tableau 1 : Principaux thèmes et sous-thèmes de l'analyse de contenu

Thèmes	Sous-thèmes
Victimisation ayant mené à l'obtention des services	<ul style="list-style-type: none"> - Violence subie (forme, fréquence, durée, etc.); - Description de la relation unissant la victime au contrevenant (passée et actuelle); - Raison ayant mené la personne à bénéficier des services d'aide.
Services reçus	<ul style="list-style-type: none"> - Description des services reçus de la part du CAVAC et autres (s'il y a lieu); - Rôle(s) et fonction(s) assumé(s) par l'intervenant du CAVAC dans le cadre des services; - Contexte de l'aide reçue (volontaire, semi-volontaire ou non volontaire, état d'esprit, réseau de soutien ou non, étape judiciaire, etc.); - Nature de l'aide reçue (soutien psychosociojudiciaire, transmission d'informations, références, soutien technique, etc.).
Facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariat/collaboration dans les services (intervenants CAVAC, policiers/enquêteurs, procureur aux poursuites criminelles et pénales, etc.); - Éléments ayant facilité ou entravé la mise en œuvre des services : <ul style="list-style-type: none"> - éléments personnels (couple, travail, famille, réseau, santé physique ou psychologique, etc.); - éléments liés aux intervenants impliqués (qualités, compétences, habiletés, etc.); - collaboration entre les intervenants impliqués; - éléments contextuels et environnementaux (étape judiciaire, délais liés aux procédures judiciaires, locaux, accessibilité, etc.).
Retombées perçues concernant les services d'aide	<ul style="list-style-type: none"> - Retombées personnelles; - Retombées conjugales et familiales; - Retombées sociales et professionnelles.
Attentes/besoins vis-à-vis les services d'aide	<ul style="list-style-type: none"> - Attentes/besoins avant l'obtention des services; - Attentes/besoins comblés et non comblés après l'obtention des services.
Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> - Pour les personnes victimes; - Pour les proches des victimes; - Pour les intervenants; - Pour les gestionnaires; - Pour le gouvernement.

4.8 Les considérations éthiques

Dans le cadre de ce mémoire, de nombreuses considérations éthiques ont été prises en compte dans le but de protéger l'intégrité des participantes. La présente recherche a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Chicoutimi le 8 octobre 2019 (certificat #2020-268).

De nombreuses mesures ont été mises en place auprès des personnes qui se sont montrées intéressées à participer à la recherche. Lors du premier contact avec celles-ci, ces dernières ont été informées que leur participation devait se faire de manière volontaire. À cette fin, un formulaire d'information et de consentement (Annexe 3) a été lu et signé par l'étudiante-chercheuse et chacune des participantes à l'étude, et ce, avant le début des entrevues. Dans celui-ci, plusieurs éléments ont été précisés, notamment les objectifs de recherche, le déroulement du processus et les avantages, risques ou inconvénients associés à la participation au projet. En ce qui concerne ce dernier point, étant donné que le sujet de ce mémoire pouvait susciter diverses réactions et des émotions chez les participantes, une liste comportant les principales ressources d'aide leur a été fournie à la dernière page du formulaire d'information et de consentement. D'autre part, le formulaire expliquait aux participantes qu'elles pouvaient quitter le processus de recherche à tout moment, et ce, sans avoir à fournir de raison et sans subir de préjudices. De plus, les modalités utilisées dans le but de préserver l'anonymat des participantes ont été soulignées. Plus précisément, il a été spécifié qu'un code serait attribué à chacune d'elles en début de processus. De cette manière, aucun nom ne se retrouve sur les questionnaires sociodémographiques, le matériel audio et

les *verbatim* des entrevues. D'autre part, afin d'assurer la confidentialité des données recueillies, tous les documents utilisés dans le cadre de la recherche (formulaires d'information et de consentement, questionnaires, enregistrements audio, *verbatim*) sont gardés dans un endroit sécurisé. D'ailleurs, ce contenu sera détruit après une période de sept ans, conformément aux règles en vigueur.

CHAPITRE 5 :

RÉSULTATS

Le présent chapitre fait état des principaux résultats liés au point de vue des participantes en ce qui a trait aux services d'aide qu'elles ont reçus du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Il débute par une mise en contexte de l'étude, permettant de dresser un portrait des caractéristiques des participantes, de la victimisation les ayant amenées à bénéficier des services du CAVAC, des conséquences de la violence conjugale subie et des services reçus. La deuxième partie des résultats concerne plus précisément les objectifs de ce mémoire, à savoir les facteurs ayant facilité ou entravé ces services, les retombées qui en découlent selon les participantes, ainsi que les attentes comblées et non comblées de celles-ci vis-à-vis les services d'aide reçus. Finalement, les recommandations exposées par les participantes concernant l'aide aux victimes sont présentées.

5.1 Les caractéristiques sociodémographiques et socioprofessionnelles des participantes

Au total, huit femmes vivant dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont participé à la collecte de données. Au moment de l'entrevue, les participantes étaient âgées entre 23 ans et 61 ans, pour une moyenne de 42,5 ans. Celles-ci demeuraient dans le secteur du Lac-Saint-Jean Est (n=3), du Fjord-du-Saguenay (n=2) et du Saguenay (n=2). Notons que l'une des participantes préférerait ne pas divulguer son lieu de résidence, pour des raisons de confidentialité. Concernant l'origine ethnoculturelle, les participantes sont toutes allochtones

et caucasiennes. La majorité de celles-ci étaient locataires (n=5), l'une d'elles demeurait dans une habitation à loyer modique, tandis que les deux autres étaient propriétaires d'une maison unifamiliale. Au moment de l'entrevue, la moitié des participantes étaient en couple (n=4) avec un autre conjoint que celui qui leur avait fait vivre de la violence, tandis que deux d'entre elles étaient séparées ou divorcées de leur conjoint violent depuis plus d'un an. Les deux dernières participantes étaient célibataires depuis plusieurs mois. Presque toutes les femmes avaient des enfants (n=7). Le nombre d'enfants variait de 1 à 5. La seule répondante qui n'avait pas d'enfant était, pour sa part, enceinte au moment de l'entrevue.

En ce qui a trait aux caractéristiques socioprofessionnelles, la moitié des femmes (n=4) avaient fait des études postsecondaires, qu'elles soient collégiales (n=1) ou universitaires, de premier cycle (n=1) ou de deuxième cycle (n=2). Les autres participantes avaient terminé leurs études secondaires (n=2) ou avaient cessé leurs études avant l'obtention d'un diplôme d'études secondaires (n=2). Au moment de la collecte de données, cinq participantes occupaient un emploi, que ce soit à temps plein (n= 2) ou à temps partiel (n=3) et, conséquemment, elles bénéficiaient d'un revenu d'emploi. L'une d'entre elles était aux études à temps plein et elle recevait une subvention du Centre local d'emploi. Les deux autres participantes n'occupaient pas un emploi rémunéré au moment de l'entrevue. L'une d'elles était prestataire de l'aide de dernier recours, tandis que l'autre recevait les allocations canadienne et québécoise pour enfants. Le tableau 2 présente les caractéristiques sociodémographiques et socioprofessionnelles des participantes.

Tableau 2 : Caractéristiques des participantes (n=8)

Caractéristiques	n
Âge	
Moins de 30 ans	2
30 à 49 ans	2
50 ans et plus	4
Lieu de résidence	
Lac-Saint-Jean Est	3
Le Fjord-du-Saguenay	2
Saguenay	2
Non spécifié	1
Type de logement	
Appartement	5
Maison unifamiliale	2
Habitation à loyer modique	1
Statut matrimonial	
En couple	4
Séparée ou divorcée	2
Célibataire	2
Présence d'un ou de plusieurs enfants	
Oui	7
Non	1
Dernier diplôme obtenu	
Diplôme d'études secondaires non complété	2
Diplôme d'études secondaires complété	2
Diplôme d'études collégiales	1
Diplôme d'études universitaires de premier cycle	1
Diplôme d'études universitaires de deuxième cycle	2
Principale occupation	
Travail à temps plein	2
Travail à temps partiel	3
Études à temps plein	1
À la maison	2
Source principale de revenus	
Revenu d'emploi	5
Subventions du Centre local d'emploi	1
Allocations canadienne et québécoise pour enfants	1
Aide de dernier recours	1

5.2 La victimisation ayant mené les participantes à bénéficier des services du CAVAC

Cette section propose une description des différentes formes de violence vécues par les participantes, selon les propos rapportés par celles-ci. Toutes les participantes (n=8) ont raconté des événements se rapportant à de la violence verbale et psychologique. Quatre femmes ont mentionné avoir subi de la violence financière ou économique. Certaines participantes ont affirmé avoir vécu de la violence physique (n=5), ainsi que de la violence sexuelle (n=2). Parmi les femmes interrogées, il importe de spécifier que trois d'entre elles avaient déjà vécu de la violence conjugale lors d'une relation précédente.

Les violences psychologique et verbale constituent les formes de violence qui étaient les plus présentes dans les propos des femmes, et ce, pour l'ensemble de celles-ci (n=8). Les participantes ont parlé de plusieurs comportements adoptés par leurs ex-conjoints ou des propos tenus par ceux-ci, notamment dans le but de les contrôler, les manipuler, les humilier et les menacer.

Il y a des étés, je ne sais pas combien de fois j'ai fait ça, quand il se mettait à crier après moi dans la maison, là je lui disais « attends, ne crie plus, donne-moi le temps » et là je fermais la porte-patio, j'allais fermer les fenêtres en arrière de la maison, parce que je me disais que ça n'avait pas de bon sens ! Il criait fort pour que j'arrête de parler, pour que j'arrête de discuter. Dès que j'arrêtais de discuter, il partait la TV, il s'assoit et oups ! Il n'y avait plus un mot de ça. (Geneviève)

Il m'a même déjà menacée. Je me rappelle, j'ai un vocal dans mes affaires. Il a souhaité que j'aie me tuer, que j'aie me suicider, que personne ne m'aimait... Il m'a souvent menacée de me tuer. Il m'a même menacée d'essayer de retrouver une de ses ex puis essayer qu'elle adopte mon fils, parce que ça l'air que ce n'est pas moi la mère. Des affaires pour aller m'atteindre. (Béatrice)

Il était extrêmement jaloux. La base était la jalousie. Un moment donné, il avait fait une scène et mon fils avait appelé la police [...] Une fois, j'ai quitté la maison et il m'a écrit au-dessus de 450 messages textes. Mais avant, il y avait des centaines et des centaines de messages de menaces de tout ce que ce tu voudras. (Dominique)

Dans l'engrenage c'est ça. C'est vicieux, malsain et sournois. Ça s'installe tranquillement dans le quotidien et on se met à douter, à être dans la confusion. L'autre nous dit qu'on est folle et nous on ne se qualifie pas de folle, cependant ça fait comme un trajet. (Florence)

Dans un autre ordre d'idées, lorsque les participantes se sont exprimées sur leurs expériences de violence économique ou financière dans leurs relations avec leurs ex-conjoints, celles-ci nous ont presque toutes répondu ne pas en avoir été victimes. Or, après avoir analysé les propos de chacune d'entre elles, il est possible de constater que quatre participantes ont vécu des événements qui pourraient être qualifiés de violence économique ou financière selon la définition retenue par le Gouvernement du Québec (2018), soit le fait de priver une personne de la libre disposition de ses ressources.

J'ai dépensé 40\$ chez Mode Choc pour gâter le bébé à sa naissance, ça ça n'a pas fait son affaire. (Béatrice)

Il ne voulait pas que mon nom soit sur la maison, d'ailleurs on n'a aucun papier à nos deux noms en vingt-deux ans de vie commune. Au fil des années, plus je vieillissais, plus je pensais à la retraite et je me disais... il faut que je me protège, si jamais il décède, je n'ai rien là, je n'ai rien à mon nom. Parce que lui sur le testament, il donnait tout à son fils [...] Je lui disais : « ok si tu ne veux pas que je te donne un montant pour la maison, bien on va la vendre et on va se racheter quelque chose, mais à nous deux ». Et ça... non, pas du tout, il n'a jamais accepté ça, il ne voulait pas. Il me disait toujours « tu es bien avec moi, pourquoi tu veux en avoir plus ? » (Geneviève)

Six participantes ont nommé avoir été victimes de violence physique à certains moments de leur relation conjugale. Des infractions au *Code criminel* qui font référence à de

la violence physique ont été décrites par les femmes, telles que des voies de fait, de la séquestration et des tentatives de meurtre.

Les policiers venaient tout le temps chez nous, il me sautait radicalement dans face. Il me brassait, j'en perdais connaissance. (Camille)

Ça faisait trois jours que je ne pouvais plus circuler avec l'enfant. Il revenait seulement si j'étais gentille et je pouvais allaiter le bébé. Il allait porter l'enfant à sa mère et il revenait, il me l'arrachait des bras, il m'enfermait dans une chambre et il m'enlevait le téléphone pour ne pas que j'appelle la police. (Florence)

Il m'a sauté dessus et il a essayé de me tuer, de m'étrangler. Il n'a pas dit un mot après ça. Il a dit « ça ne se passera pas comme ça » et après ça il a mis tous les efforts qu'il pouvait pour m'étrangler, j'ai failli mourir. (Hélène)

En ce qui concerne la violence sexuelle, deux participantes ont décrit des actes allant de contacts sexuels non consentants jusqu'à l'agression sexuelle complète. Notons qu'il est possible que d'autres femmes aient vécu de la violence sexuelle, mais qu'elles aient choisi de ne pas l'aborder lors de l'entrevue, et ce, pour diverses raisons.

Quand je suis tombée enceinte, le sexuel a commencé à prendre le dessus. Il voulait que je le touche pour l'endormir. Moi je ne voulais pas, je m'endormais, mais je ne pouvais pas m'endormir tant et aussi longtemps que lui ne dormait pas. J'étais épuisée. S'il se réveillait, il me réveillait, pour que je le rendorme, pour qu'après ça je puisse me rendormir. (Béatrice)

S'il était violent, après il me violait. (Dominique)

Pour toutes ces formes de violences vécues au sein de leur relation conjugale, au moment de l'entrevue, trois participantes ont souligné qu'aucune procédure judiciaire n'avait été intentée contre leur ex-conjoint pour la violence subie, tandis que cinq participantes ont mentionné être ou avoir été impliquées dans des procédures judiciaires avec leur ex-conjoint. Pour deux d'entre elles, les procédures judiciaires étaient terminées et les contrevenants

avaient reçu une sentence, qu'il s'agisse d'une peine d'emprisonnement au fédéral (n=1) ou au provincial avec une ordonnance de probation (n=1).¹ Pour ce qui est des trois autres participantes, les procédures judiciaires étaient toujours en cours.

5.3 Les conséquences de la violence conjugale subie

La violence que les participantes ont subie au cours des mois et des années a définitivement entraîné de nombreuses conséquences dans différentes sphères de leur vie. De nombreuses réactions et conséquences sont ressorties de leurs propos. Dans le cadre de cette étude, nous avons divisé les conséquences subies en quatre catégories, soit les conséquences psychologiques, physiques, financières et sociales.

Les effets psychologiques de la violence subie sont définitivement les plus nommés par les participantes. Tout d'abord, l'ensemble des femmes (n=8) ont exprimé qu'au moins, à un moment, elles ont craint le contrevenant pendant leur relation avec celui-ci. Pour ce qui est de six d'entre elles, ce sentiment de peur ou de crainte pour leur sécurité a persisté pendant des mois, voire des années. Notons que certaines d'entre elles vivaient encore avec la peur au moment de l'entrevue, puisqu'elles appréhendent la remise en liberté du contrevenant après sa peine d'incarcération. L'hypervigilance, le stress et l'anxiété sont également des effets de la violence conjugale vécue qui sont ressortis dans les propos des participantes (n=6). À titre d'illustration, après la rupture conjugale, certaines d'entre elles se sont fait installer un système d'alarme (n=2) ou ont acheté des armes (n=2), tandis que d'autres ont exprimé

¹ Par souci de confidentialité, nous avons omis d'indiquer de plus amples détails liés aux sentences reçues.

avoir consulté un professionnel (n=3), notamment en raison de leur anxiété. Bref, les effets psychologiques de la violence subie les ont poussés à déployer des stratégies de protection, dans le but d'augmenter leur sentiment de sécurité.

Quand je suis sortie en maladie, on dirait que je paranoïais. J'avais peur de le rencontrer en auto et qu'il me frappe, j'avais peur qu'il débarque chez nous et qu'il vole mon chien, j'avais peur qu'il sache où j'étais... ça me créait beaucoup d'anxiété. (Érika)

J'avais peur de le recroiser [...] J'avais demandé à mon propriétaire de m'installer une chaîne sur ma porte pour être sûre, parce que je suis dans un sous-sol. J'étais en train de développer des folies je vous dirais. Je couchais avec quatre armes de défense en dessous de mon oreiller. J'avais une petite matraque que mon garçon m'avait commandée, ça c'est dans l'autodéfense, une petite matraque israélienne. Après ça j'avais un ouvre lettre, un petit canif, un petit couteau en ivoire et une bonbonne de poivre de cayenne que je m'étais achetée. (Geneviève)

Les sentiments de honte et de culpabilité sont aussi ressortis dans les propos tenus par la moitié des femmes (n=4). Certaines d'entre elles (n=2) ont verbalisé avoir honte de ne pas avoir su se sortir de cette relation toxique plus tôt. Une participante a nommé avoir tenté à maintes reprises de cacher ses blessures avec du maquillage ou en plaçant ses cheveux différemment.

Ma patronne m'avait déjà dit : « pourquoi tu as toujours les cheveux dans le visage ? ». J'essayais de me cacher, alors que tout le monde était en train de découvrir. (Dominique)

En outre, certaines participantes (n=3) se sont senties coupables de la violence subie. Plus précisément, elles ont raconté qu'à un certain moment lors de la relation, elles ont cru que leur conjoint était violent par leur faute et elles se sont remises en question. L'une d'entre elles s'est longtemps sentie coupable par rapport au contrevenant, notamment compte tenu des impacts entourant la dénonciation policière.

Je n'étais pas obligée, mais j'y suis allée [dans la salle d'audience]. J'ai tellement pleuré. Oh non, je n'aurais pas dû y aller. Je m'ennuyais, on dirait que je voulais juste... Ouais, je capotais ! Moi je l'ai dit à ma procureure que je ne voulais pas qu'il pogne beaucoup [...] sinon je retirais ma plainte, fait que ça a joué en sa faveur. Je ne voulais pas le mettre dans la marde. (Camille)

Finalement, l'analyse des propos des participantes révèle que certaines d'entre elles (n=4) ressentaient le besoin conscient ou inconscient d'aider ou de sauver leur partenaire, ce qui contribuait à les maintenir dans cette relation abusive.

Je me suis comme battue longtemps contre moi, je savais que ça ne marchait pas, mais malgré tout j'avais toujours la bonne vieille mère Thérèse qui voulait le sauver. (Érika)

Tout le long, je voyais bien qu'il avait une mauvaise gestion de la colère, mais je voulais l'aider. Et il faisait des formations, il faisait des efforts, on parlait ensemble des efforts qu'il faisait, je voulais l'aider. C'est ça. (Hélène)

En ce qui concerne les conséquences physiques, cinq participantes mentionnent des blessures ou des douleurs physiques attribuables à la violence vécue, notamment des maux de tête, des ecchymoses et des fractures.

Après, ça s'est aggravé... il m'a égorgée, strangulée, j'étais tout bleu... des claques au visage, des claques derrière la tête puis ça s'est empiré. Les dernières fois, c'était des coups de pied, aux jambes, à la tête. J'ai été strangulée et j'ai eu la lèvre lacérée, tout ouverte. J'ai vraiment été brassée beaucoup. J'aurais pu mourir les dernières fois [...] Il m'a cassé un doigt, il n'y a rien qu'il n'a pas fait. (Dominique)

Les problèmes de sommeil ainsi que l'épuisement des participantes sont également des conséquences qui ont été largement rapportées par celles-ci (n=5), surtout lorsque la violence a perduré dans le temps. D'ailleurs, ces femmes portent encore sur leur corps les marques de cette fatigue.

J'ai encore d'énormes problèmes d'insomnie, hier j'ai dormi, mais entrecoupé. Avant-hier, j'ai dormi deux heures et demie dans la nuit, alors je ne suis pas sortie de l'auberge de ce côté-là. (Hélène)

J'étais blasée, anesthésiée, j'étais dans un état dans une cloche de verre... complètement en survie. J'étais sur le cruise contrôle comme on dit. Oui, le pilote automatique. J'étais plus là, ça faisait longtemps que j'amenais mes enfants du point A au point B. (Florence)

5.4 La description des services reçus par les participantes

Cette section propose une description des services reçus par les participantes, et ce, pendant la période de victimisation ou à la suite de celle-ci. Dans un premier temps, les services reçus par le CAVAC Saguenay Lac-Saint-Jean sont décrits, tandis que les autres services dont les participantes ont bénéficié à travers leur parcours sont identifiés dans un deuxième temps.

5.4.1 La porte d'entrée dans les services du CAVAC

Les demandes de services adressées au CAVAC se divisent en deux grandes catégories, soit celles qui sont initiées par la personne elle-même, soit celles qui découlent de l'offre de services proposée par l'organisme. Dans ces deux catégories, on retrouve des personnes qui sont volontaires et d'autres qui le sont moins, voire pas du tout.

Pour ce qui est des participantes à l'étude, deux d'entre elles ont été contactées par le CAVAC, soit par le biais du service de la référence policière (n=1) ou dans le cadre du service CAVAC-info (n=1) qui assure le suivi des procédures judiciaires.

Les policiers sont arrivés chez mes parents et ils ont reçu un appel peut-être quinze minutes après, qu'ils l'avaient attrapé [...] Tout de suite, on m'a référée au CAVAC et c'est le CAVAC qui m'a appelée, ça s'est fait automatique. (Hélène)

De leur côté, les autres participantes se sont elles-mêmes adressées au CAVAC pour recevoir des services, soit en passant par la garde sociale (n=5) ou en se présentant directement dans un point de service (n=1).

J'ai appelé et j'ai laissé un message et elle m'a rappelée le lundi. J'avais laissé un message le vendredi, je pense. (Geneviève)

Parmi les cinq femmes qui ont initié la demande d'aide, deux d'entre elles se sont senties contraintes de le faire par la DPJ dans une certaine mesure, ce qui laisse croire que la démarche ne serait pas tout à fait volontaire.

Moi je ne voulais pas venir ici d'avance [...] C'est à cause de la DPJ que je suis venue [...] J'avais moins le goût de venir, j'ai dû skipper deux rendez-vous... (Camille)

C'est la DPJ qui a décidé de m'amener au CAVAC. Elle m'a dit, « je t'amène au CAVAC, tu dois t'ouvrir un dossier ». J'étais dans sa voiture et elle m'a amenée [...] Et quand la DPJ te dit « tu vas là », bien tu vas là. (Florence)

Concernant les services d'aide offerts par le CAVAC, au moment de la collecte de données, l'ensemble des participantes (n=8) avaient bénéficié de l'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire ainsi que de la transmission d'informations liées aux droits et recours des personnes victimes. Presque la totalité de celles-ci avait reçu l'assistance technique pour remplir divers formulaires (n=7), alors que d'autres participantes avaient été orientées vers des ressources spécialisées (n=6) ou avaient bénéficié du service d'accompagnement au sein du système judiciaire (n=4). En ce qui concerne la durée des

services reçus par le CAVAC, celle-ci variait entre moins d'un an (n=3), entre un an et quatre ans (n=3) et plus de quatre ans (n=2). Finalement, cinq participantes avaient reçu des services du point de service de Chicoutimi, contrairement aux trois autres dont les services avaient été dispensés au point de service d'Alma. Le tableau 3 résume les services reçus du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean par les participantes.

**Tableau 3 : Services reçus du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean par les participantes
(n=8)**

Services reçus	n
Porte d'entrée dans les services	
<u>Offre de service (initiée par le CAVAC)</u>	
- Référence policière	1
- CAVAC-info	1
<u>Demande de service (initiée par la personne)</u>	
- Garde sociale	5
- Déplacement au bureau du CAVAC en personne	1
Services reçus²	
Intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire	8
Information sur les droits et recours	8
Assistance technique	7
Orientation vers des ressources spécialisées	6
Accompagnement au sein du système judiciaire	4
Durée des services	
Moins d'un an	2
Entre un an et quatre ans	3
Plus de 4 ans	3
Point de service concerné	
Chicoutimi	5
Alma	3

5.4.2 Les autres services psychosociaux reçus

Dans l'ensemble, les participantes ont bénéficié de nombreux services psychosociaux pendant ou après la période de victimisation les ayant menées à bénéficier des services du CAVAC. Cinq d'entre elles ont eu recours aux services d'un ou une psychologue, que ce soit par le biais de l'IVAC (n=2), leur programme d'aide aux employés (n=2) ou au privé (n=1). Le même nombre de participantes (n=5) ont eu besoin des services offerts par une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale. Plus précisément, trois d'entre elles ont reçu des services à l'externe, tandis que les deux autres ont été hébergées pour une durée allant de quelques jours jusqu'à quelques semaines. D'autre part, la moitié des

² La plupart des participantes ont reçu plus d'un service, ce qui explique que le total est supérieur à 8.

participantes (n=4) ont reçu un soutien du CLSC, et ce, pour diverses raisons. Les participantes ayant des enfants d'âge mineur (n=4) ont été accompagnées par la DPJ alors qu'elles étaient encore dans la relation de violence conjugale ou après la rupture. D'ailleurs, certaines d'entre elles bénéficiaient toujours de cet accompagnement au moment de la collecte des données. Finalement, pour ce qui est des autres services psychosociaux reçus, certaines participantes ont mentionné avoir bénéficié de l'aide du Centre de prévention du suicide (CPS) (n=1), d'un Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) (n=1), de l'organisme Accès Travail Femmes Saguenay (n=1) ou encore avoir suivi une thérapie de couple (n=1).

5.5 Les facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide

Les participantes ont identifié différents éléments ayant facilité ou entravé les services d'aide reçus. Cette section fait état de ces facteurs qui sont liés à la vie personnelle, conjugale, familiale, professionnelle et sociale des participantes, de même qu'à des facteurs macrosociaux relevant des intervenants et du contexte d'aide.

5.5.1 Les facteurs personnels

Dans cette section, plusieurs thèmes liés aux facteurs personnels sont abordés, soit la minimisation de la violence subie ou le retard de repérage de la violence, la difficulté à surmonter la honte et la peur, les qualités personnelles facilitant le recours aux services, le niveau d'instruction, le fait de prendre soin de soi, le degré d'ouverture à l'aide reçue, et

finalement, les expériences négatives ayant entraîné une perte de confiance envers les services d'aide.

Tout d'abord, la moitié des femmes (n=4) ont minimisé la violence dont elles étaient victimes ou ont tardé à la repérer, notamment compte tenu de la gravité subjective du crime. Cette violence a été minimisée ou non repérée surtout lorsque les premiers comportements violents ont eu lieu, soit lorsque le contrevenant exerçait de la violence verbale, psychologique ou financière. En effet, certaines participantes (n=3) ont réalisé qu'elles étaient victimes de violence conjugale seulement après plusieurs mois, voire des années. De plus, quelques femmes (n=3) se sont considérées comme des victimes seulement lors du premier épisode de violence physique. Le fait de ne pas percevoir immédiatement la violence subie a retardé le recours de ces femmes aux ressources d'aide disponibles, faisant en sorte qu'elles ont été soutenues plus tardivement.

J'étais tellement aveugle que je ne m'en rendais pas compte. (Béatrice)

Ç'a commencé la vraie période de violence en juillet 2016. J'avais connu autre chose, des problématiques, mais je ne subissais pas de violence directement, à moi. C'était verbal, c'était psychologique, c'était de briser mes choses [...] mais pas encore des gestes physiques. (Dominique)

Par ailleurs, certaines participantes (n=5) ont eu la difficulté à surmonter la peur et la honte associées à leur victimisation. Présent chez cinq participantes, le sentiment de peur s'est manifesté différemment d'une femme à l'autre. Certaines ont, entre autres, mentionné avoir ressenti de la peur envers leur conjoint ou à l'idée de le quitter (n=4), alors que d'autres craignaient de ne pas être crues ou encore d'être étiquetées par leurs proches, les autorités policières ou les professionnels consultés. Ces craintes ont parfois été considérées comme

des obstacles aux services et, pour certaines participantes, un élément ayant compromis leur demande d'aide à court ou moyen terme.

Un moment donné, j'ai failli le dire à une amie [...] j'étais avec elle puis elle m'a dit, « mais qu'est-ce que tu as ? » j'ai failli le dire, mais on a changé de sujet puis je ne l'ai pas dit. J'avais peur, j'avais tellement peur [...] Chaque fois qu'on était avec des gens, il pensait que... il paranoïait, il disait, « je suis sûr que tu en as parlé à telle personne ». C'était un enfer, ma vie n'était plus une vie. (Dominique)

La première fois que je suis venue ici, je me suis dit : « est-ce qu'ils vont me croire ? Est-ce qu'ils ne vont pas me croire ? ». Finalement, c'est moi qui avais peur, mais j'ai réussi à venir. (Béatrice)

En outre, quatre participantes ont évoqué avoir vécu un sentiment de honte qui s'est traduit de diverses manières. Même si la honte a été induite par la violence, elle a été considérée comme un obstacle par ces femmes, car elles ont été habitées par ce sentiment pendant une longue période avant de finalement dévoiler la violence dont elles étaient victimes, que ce soit à un proche ou à un professionnel.

Malgré les sentiments de peur et de honte ressentis chez la majorité des participantes, une répondante a affirmé se sentir différente à cet égard. Selon elle, le fait d'assumer son vécu et de ne pas en avoir honte a facilité le dévoilement de la violence qu'elle subissait, tant dans sa vie privée que publiquement, ce qui lui a également permis de recevoir les services dont elle avait besoin.

Je déteste les ragots et les racontars, alors... quand c'est sorti dans les journaux [...] avant que ça pogne dans ma famille, on a comme un Facebook où il y a toute ma famille élargie, j'ai demandé que les 15 ans soient enlevés de la discussion et j'ai écrit un message et j'ai relayé vers l'article [nom du journal] [...] Je refuse d'avoir honte de ce qui m'est arrivé. Je sais que c'est souvent le sentiment, c'est pour ça que je ne suis pas une victime traditionnelle. (Hélène)

Des qualités personnelles ayant facilité le recours aux services sont ressorties des propos de cinq participantes. Il a notamment été question de confiance en soi, d'affirmation de soi, de capacité d'introspection, d'autocritique et finalement, d'habiletés de communication. Une des femmes mentionne que certaines de ses qualités personnelles lui ont permis d'aller chercher l'aide dont elle avait besoin et l'ont également aidée dans son cheminement personnel.

Mon autocritique. Mon introspection. Dans cette relation-là, je le savais que j'étais dans la violence, je le savais malgré tout. J'étais embarquée là-dedans, mais je le savais qu'il y avait un problème. J'étais consciente et ça, ça m'a aidée. Ça m'a aidée à me voir et à m'étudier [...] Avec [nom de l'intervenante du CAVAC], je trouve que ça super bien été. Je n'ai pas eu de misère à communiquer et à aller chercher l'aide, parce que je voulais et j'étais prête. (Érika)

De son côté, une autre répondante explique que sa capacité d'affirmation a fait en sorte, qu'à sa demande, elle a pu être accompagnée à la Cour par une intervenante différente de celle rencontrée au préalable au CAVAC.

Moi je l'ai nommé, j'ai dit «écoute, je ne sais pas ça va être qui tes intervenants, mais je ne voudrais pas que ce soit [nom de son intervenante du CAVAC] », parce qu'avec elle j'ai un malaise, je me sentais intimidée. Ils m'ont rassuré que ça ne serait pas elle. (Florence)

En raison de la complexité des procédures judiciaires, deux femmes ont souligné qu'elles considéraient être privilégiées d'être instruites et d'avoir de la facilité à s'exprimer.

Selon elles, leur niveau d'instruction les a certainement aidées à ne pas perdre le fil des procédures et à comprendre les informations transmises.

L'an passé, il y a eu l'enquête préliminaire et au terme de l'enquête, les quatre chefs ont été reconduits hors de tout doute raisonnable. Je me n'attendais pas à trouver ça difficile comme ça. Moi je suis une fille qui sait s'exprimer, je suis gestionnaire, j'ai souvent le micro dans les mains pour expliquer des choses aux gens, mais j'imagine qu'une femme qui... moi j'ai trouvé ça dur puis je suis facilitée par ma formation et ce que je fais dans la vie. (Dominique)

Ensuite, le fait de prendre soin d'elle, que ce soit par la spiritualité ou le fait d'être actives ou en bonne santé, a été nommé par certaines participantes. D'abord, deux femmes ont souligné l'importance de la spiritualité dans leur vie, un élément qu'elles attribuent à leur rétablissement.

Le soir, je vous dis, je touche à mon petit chapelet et je prie. Je fais ma prière le soir. Ça m'aide beaucoup parce que j'ai la foi alors je me dis, j'ai ce côté-là, j'ai cette force-là. Ce qui m'a beaucoup aidée à me renforcer. (Geneviève)

D'un autre côté, le fait d'être actives et en bonne santé a facilité le parcours de trois participantes, qui avaient ainsi l'énergie d'entamer des démarches pour recevoir de l'aide. À leurs yeux, leur santé physique a été favorable à leur processus de rétablissement. En pratiquant du sport, elles gardaient un bon moral, tout en évacuant leur peine ou leur colère.

Je sortais, mon manteau était prêt, alors à 4h... j'étais réglée comme une horloge et j'essayais de ne pas revenir avant 6h. C'est ça, elle [intervenante du CAVAC] m'a vraiment donné le secret. Je marchais, je pleurais, j'avais des Kleenex, mais ce n'est pas grave, je marchais. Je marchais juste pour marcher. (Geneviève)

À l'inverse, deux participantes ont exprimé avoir parfois ressenti un manque d'énergie, notamment pour effectuer les nombreuses démarches administratives requises

pour faire valoir leurs droits. Le fait de devoir multiplier les formalités dans un moment où elles se sentaient particulièrement vulnérables a pu, pour certaines, constituer un frein à leur rétablissement.

Elle a commencé à me faire mettre de l'énergie là-dedans [elle parle de la demande à l'IVAC] dans un moment où je n'en avais pas. (Florence)

L'ouverture à l'aide est également un facteur qui a été soulevé par la moitié des participantes (n=4) lors des entrevues. Les propos des femmes qui ont mentionné cet aspect démontraient qu'elles souhaitaient obtenir de l'aide et qu'elles étaient motivées et investies dans leurs démarches, que ce soit en se présentant aux rendez-vous fixés, en considérant les conseils des intervenants ou en appliquant les outils proposés dans leur vie quotidienne.

Oui c'était tu pars avec ça et tu le fais et on se revoit au prochain rendez-vous et on en reparlait ensemble. J'arrivais chez nous et en faisant mon document, ça recensait des choses et ça me faisait réfléchir. (Érika)

J'écoute tout. Je travaille fort aussi [...] Il fallait que j'écrive toutes les semaines et il fallait que j'écrive où j'en étais [...] Je voulais qu'elle [intervenante du CAVAC] soit fière de moi, je voulais qu'elle voie qu'elle ne travaillait pas dans le vide avec moi. (Geneviève)

À l'inverse, deux femmes ont souligné que le fait que les services du CAVAC avaient été imposés par la DPJ, a constitué un obstacle à leur engagement dans leur suivi. Ces dernières estimaient que leur manque de motivation s'expliquait, entre autres, par ce contexte de non-volontariat dans lequel elles étaient entrées dans les services du CAVAC. Cet aspect sera abordé de façon plus détaillée à la section 5.5.7 (facteurs contextuels et environnementaux) de ce mémoire.

Enfin, trois participantes ont mentionné que les expériences négatives vécues, que ce soit avec le CAVAC, la DPJ ou les instances judiciaires, ont fait en sorte qu'elles ont eu par moment une certaine perte de confiance envers les services d'aide. Ces expériences négatives ont fait en sorte qu'elles ont perdu confiance envers le système, amplifiant pour l'une d'elles son sentiment d'injustice.

C'est là que j'ai commencé à rentrer dans tous les services possibles. Premièrement, il faut dire que j'ai perdu confiance envers l'aide juridique, parce que l'avocate qui ne voulait plus me représenter pour bris de confiance, ça m'a nui [...] La DPJ pour mes enfants, je faisais des signalements qui n'étaient pas retenus [...] C'était une succession d'événements où je me retrouvais de plus en plus démunie [...] Sentiment d'injustice qui venait s'amplifier parce que j'avais déjà un sentiment d'injustice dans ma vie. (Florence)

5.5.2 Les facteurs liés à la vie conjugale

Au total, quatre participantes étaient en couple au moment de l'entrevue, et ce, avec un autre conjoint que celui qui leur avait fait vivre de la violence. Parmi celles-ci, trois ont exprimé avoir reçu du soutien de la part de leur conjoint, que ce soit sur le plan émotionnel ou matériel. Alors que certaines se livraient complètement à leur partenaire en exprimant leur passé de violence, deux participantes faisaient plutôt preuve de retenue dans ce qu'elles partageaient, préférant ne pas dévoiler entièrement leurs expériences antérieures. En plus de se sentir soutenues dans leurs démarches thérapeutiques et juridiques, certaines participantes (n=2) pouvaient compter sur le soutien concret de la part de leur partenaire, notamment en ce qui concerne le transport vers des organismes d'aide.

Une fois mon chum m'a dit la même chose que [nom de l'intervenante du CAVAC], « arrête de penser aux autres et pense à toi » [...] il m'a toujours encouragée, peu importe ce que je faisais, et il sait tout ce que j'ai vécu dans ma vie, il n'y a rien qu'il ne sait pas [...] tantôt c'est mon conjoint qui est venu me porter, sans ça je suis à pied, à 15 minutes. (Béatrice)

J'ai rencontré une personne vraiment extraordinaire. La vie des fois nous ramène de bonnes choses. Non, je suis vraiment avec quelqu'un d'extraordinaire. Mais moi-même, je ne veux pas qu'il soit, encore une fois impliqué, au courant de tout. Il sait pas mal de choses, parce qu'au fil du temps un moment donné à force de sentir et de vivre des choses ensemble, il y a des choses qu'il m'a questionnée et je lui ai répondu, mais je ne voudrais pas qu'il soit assis dans une salle de Cour puis qu'il m'entende raconter ça. Non je préfère préserver ça, mais il me soutient, comme mes enfants et tout. (Dominique)

Bien que son conjoint soit au courant de sa victimisation antérieure, une répondante ne considère pas que son partenaire ait facilité ou qu'il l'ait encouragée dans ses démarches pour recevoir de l'aide. Elle souligne toutefois qu'elle n'était pas encore en couple avec cet homme lors des procédures judiciaires, même si elle avait commencé à le fréquenter. Au moment de l'entrevue, la participante était officiellement en couple avec son conjoint depuis seulement quelques jours.

C'est vraiment récent. Ça fait 4-5 jours, mais on s'est fréquenté pendant longtemps. Je me suis décidée, ç'a été vraiment long, parce que je ne pensais plus jamais être capable de ressentir ça pour quelqu'un [...] On se fréquentait à la Cour, fait que je n'étais quand même pas pour y dire « hey viens ». En fait, il est au courant de l'histoire ça ne fait vraiment pas longtemps. (Camille)

5.5.3 Les facteurs liés à la vie familiale

Six participantes ont mentionné avoir reçu du soutien de la part de leur famille immédiate ou élargie, et ce, pendant la période de victimisation et après celle-ci. Ce soutien s'est concrétisé de différentes manières, notamment par des encouragements à recourir à des services psychosociaux et par de l'aide offerte lors des procédures judiciaires. La majorité

des participantes ont toutefois élaboré davantage sur le soutien qu'elles ont reçu de la part de leur famille pendant la période où elles étaient victimes du contrevenant. Certaines femmes (n=5) ont souligné l'importance que les membres de leur famille croient en elles dans leur processus de rétablissement.

C'est là que j'ai vu que ma famille me soutenait, il y en a qui croient, il y en a qui ne croient pas trop, mais moi ils me croient, ils m'aiment pour vrai. Imagine-s'il ne te croient pas comment ça doit être hallucinant... hééé imagine quelqu'un qui n'est pas cru par sa famille. (Amélie)

Plus spécifiquement, une participante explique qu'en plus de craindre pour sa propre sécurité, elle s'inquiétait pour celle de ses proches. C'est d'ailleurs animé par le désir de les protéger qu'elle a décidé de porter plainte aux services policiers.

Après avoir quitté, je n'avais pas l'intention de porter plainte, mais il a commencé à me harceler, à me pourchasser, à m'envoyer des courriels, à venir ici à mon travail, il appelait mon employeur, il a appelé mon ex-conjoint, il est allé à son bureau. Un moment donné, il envoyait des messages à mes amis la nuit. J'avais des amis qui avaient super peur, il est allé chez mes parents, ma mère s'est cachée. Mes parents sont âgés. Un moment donné, j'ai dit : « non, tu vas protéger ta famille, tes amis, tout le monde autour de toi ». (Dominique)

D'autre part, le soutien concret est aussi ressorti comme un facteur ayant eu une grande importance dans le parcours de la majorité des femmes (n=5). Cette aide a pris plusieurs formes et a été marquante dans leurs parcours respectifs. À titre d'exemple, trois d'entre elles ont été hébergées un certain temps par un ou des membres de leur famille dans le but qu'elles prennent un temps de recul par rapport à leur situation conjugale ou bien pour assurer leur sécurité pendant quelques jours. Ce temps de pause leur a permis de reprendre

leurs esprits, tout en étant entourées de leurs proches, ce qui a fait en sorte qu'elles ont pu sortir plus facilement du contexte de violence dans lequel elles vivaient.

Mon meilleur « move » ça été d'aller chez mes parents, parce que je n'étais pas toute seule. Si j'avais été seule dans un appartement peut-être que je serais retombée plus facilement. Mes parents eux ils étaient là et ils me supportaient. Si j'avais été toute seule, j'aurais été plus... facile. (Érika)

De plus, trois participantes ont bénéficié de l'aide de leur famille, lorsqu'elles ont eu à déménager à la suite de la rupture conjugale. De son côté, une autre répondante a reçu l'aide de sa famille pour faire du rangement dans la chambre où elle avait été violentée, et ce, deux jours après le crime.

J'ai une famille super proche et ils ont tout fait ce qu'ils pouvaient, écoute... c'est arrivé le mercredi soir à 10h00, le jeudi matin la scène de crime, parce que c'est comme ça qu'ils appelaient ça... a été libérée à jeudi midi à peu près, on a eu droit de recommencer à utiliser la maison. Et je pense que c'est le vendredi matin ou le samedi matin, ma famille vidait la chambre parce que c'est arrivé dans la chambre à coucher, ils ont tout sacré ça dehors, les meubles... (Hélène)

Pour d'autres participantes (n=3), certains membres de leur famille ont posé des gestes concrets afin de les protéger ou de mettre fin à la violence dont elles étaient victimes. Alors que deux participantes ont mentionné que leurs proches avaient mis en place un plan d'action dans le but de les aider à se sortir de la relation toxique dans laquelle elles étaient, une autre a reçu des cours d'autodéfense de la part de son fils comme cadeau de Noël. Aux yeux de ces participantes, il était clair que leurs proches avaient conscience de la gravité de la situation dans laquelle elles se trouvaient et qu'ils souhaitaient les aider concrètement à s'en sortir.

Mon fils lui, je ne sais pas, il sentait que... il a fait des arts martiaux, il a fait un cours d'agent de sécurité, il a une formation là-dedans. Alors lui, il s'apercevait de petites choses avec mon ex-mari et il me demandait souvent « maman, est-ce que ça va ? » [...] Un moment donné à Noël, il y a peut-être huit ans, il m'a donné un certificat de Noël pour me faire prendre un cours d'autodéfense. C'était mon cadeau de Noël. Sur le coup, je trouvais que c'était... je me disais, « ah » ! Mais je suis allée, c'est un cadeau de Noël qu'il m'a donné, alors... j'ai fait le cours qui a duré trois mois. (Geneviève)

Oui ils ont eu conscience, plus ça avançait, plus ils en étaient conscients. C'est d'ailleurs eux autres qui ont entrepris une démarche, parce qu'à la fin, à la dernière période de violence où j'ai eu des sévices physiques bien là ils s'en sont rendu compte. Ils ont contacté ma cousine, qui est comme ma sœur, puis avec son mari ils se sont rencontrés, mes garçons avec eux autres, pour se dire « là il faut qu'on la sorte de là ». (Dominique)

Bien qu'elle ait reçu un grand soutien de la part de ses proches, une répondante a mentionné avoir ressenti une pression de leur part afin de dénoncer son ex-conjoint. Bien qu'elle comprenne leurs motivations, cette femme n'a pas apprécié le sentiment d'être brusquée dans sa décision de porter plainte ou non.

Tu vois, on dit c'est comme, venant de ma sœur c'était trop un ordre, « va à la police, va le faire ramasser ». Non non heyyy donnez-moi pas d'ordre, dites-moi pas quoi faire, pas là. (Amélie)

5.5.4 Les facteurs liés à la vie professionnelle

Les participantes ont aussi abordé l'influence de facteurs liés à leur vie professionnelle sur les services reçus pour leur venir en aide. Ces facteurs concernent trois principaux thèmes, soit la reconnaissance par l'employeur de la violence vécue, les aménagements possibles dans leurs modalités d'emploi, ainsi que le soutien des collègues.

D'abord, parmi les cinq femmes qui occupaient un emploi au moment de l'entrevue, deux ont nommé que leur employeur était au courant de leur vécu de violence et qu'elles

recevaient un soutien de la part de celui-ci. Ce soutien prenait diverses formes, en leur permettant notamment d'ajuster leur horaire en fonction de leurs rendez-vous (médicaux, suivi au CAVAC, etc.) et de leurs démarches judiciaires (présence à la Cour, etc.). Certes, il importe de souligner que deux de ces femmes occupaient leur emploi depuis plusieurs années et qu'elles avaient développé un lien de confiance avec leur employeur.

Mon boss m'a dit : « prends le temps que tu as besoin [nom de l'employé] », c'est un ami, ça fait vingt ans que je le connais. (Hélène)

D'autre part, le soutien de la part de collègues de travail a été abordé par la moitié des participantes (n=4). Trois ont affirmé que leurs collègues étaient au courant de leur vécu, alors que l'une d'elles a mentionné que ses employés avaient été informés des mesures de sécurité à prendre dans l'éventualité où le contrevenant se présenterait sur son lieu de travail. Finalement, une participante considérait avoir reçu un soutien d'ordre moral de la part de certains collègues de travail.

Je n'ai pas eu le choix, parce que premièrement au début il a fallu que j'aie des mesures de sécurité, on avait même un code avec mes employés... si jamais il arrivait, parce qu'il s'est présenté quelques fois... ils m'envoyaient dans la voute barrée. On avait une procédure. Quelqu'un venait me chercher pour me mettre dans la voute puis on appelait les polices. (Dominique)

Oui j'ai des collègues qui sont au courant, j'en ai qui ont vécu les mêmes choses. On est un peu toute des Mère Teresa. On en parle souvent. Oui j'ai des collègues qui le savent que je vois une travailleuse sociale au CAVAC puis... c'est normal, il y en a plusieurs qui consultent du monde aussi. C'est sans jugement, puis ça, ça aide. (Érika)

Au-delà du soutien offert par leur employeur et leurs collègues, les femmes ont rapporté des éléments liés aux aménagements possibles dans leurs modalités d'emploi, tantôt flexibles, tantôt complexes. Dans certains cas, le type d'emploi occupé a facilité l'accès aux

services. En effet, pour certaines participantes (n=3), leur poste leur a permis d'avoir une certaine flexibilité dans leur horaire, facilitant ainsi la prise d'un congé de maladie payé. Ce congé leur a permis de prendre soin d'elles et de régler certaines formalités liées à leur séparation.

C'est sûr que comme cadre j'ai plus de facilité à me dégager, j'ai une certaine flexibilité d'horaire [...] C'est sûr que j'ai heureusement un employeur très compréhensif. (Dominique)

De plus, l'horaire de travail a été identifié par quelques participantes (n=4) comme élément favorisant ou entravant l'accès aux services. Étant donné que la plupart des rendez-vous et démarches à faire pour recevoir de l'aide doivent avoir lieu en semaine et de jour, l'horaire de travail peut devenir un enjeu important dans l'accès aux services. Dans le même sens, certaines participantes (n=2) ont été impliquées dans des procédures judiciaires nécessitant qu'elles s'absentent du travail, allant de quelques heures à quelques jours. Ainsi, le fait de travailler à temps partiel ou d'avoir un horaire flexible a pu avantager certaines femmes (n=3) dans l'accès aux services disponibles, alors que l'une d'elles a eu à concilier son horaire professionnel à ses démarches d'aide et ses procédures judiciaires.

Non. Je n'ai jamais manqué de travail, je m'organisais sur mes journées de congé, vu que je suis à temps partiel... j'ai plus de journées de congé que si j'étais à temps plein, donc je pouvais m'organiser. (Érika)

Oui la vie autour et si je ne travaillais pas, j'aurais eu le temps de faire bien des choses, mais juste ton avocat, les rendez-vous, les policiers, les enquêteurs, ton psychologue, l'IVAC... juste ça, ça prend beaucoup de temps. (Dominique)

5.5.5 Les facteurs liés à la vie sociale

Certains facteurs liés à la vie sociale des participantes ont également été identifiés dans leurs propos en tant qu'éléments ayant facilité ou entravé les services reçus. D'une part, certaines femmes (n=4) ont pu compter sur le soutien de leurs amis, qui leur ont offert de l'aide morale ou matérielle, et ce, que ce soit avant ou après la période de victimisation. À titre d'illustrations, les femmes ont apprécié l'écoute de leurs amis, leurs encouragements à solliciter des services d'aide, de même que la possibilité d'être hébergées temporairement ou soutenues lors de leur déménagement.

J'ai été entourée de mes amis. C'est drôle à dire, mais j'ai beaucoup d'amis gars. J'ai des gars plus que des femmes. Des amis de longue date, quand j'avais 17 ans. On est resté en contact et si j'ai besoin, ils sont là. Justement dans le déménagement, ils étaient là et moi au lieu d'appeler la police, j'ai appelé un ami. (Amélie)

J'ai un ami de qui je suis très proche, ça ne fait pas longtemps qu'on se connaissait et justement, il est là pour moi si j'ai besoin de parler et si j'ai besoin d'une épaule [...] Et j'en ai un autre ami justement qui comme tantôt, je lui ai parlé que je venais ici et que j'étais nerveuse et il m'a encouragée et m'a dit « aaaaa ça va bien aller ». (Béatrice)

Pour certaines participantes (n=4), l'expérience de violence leur a permis d'élargir leur réseau de soutien, en rencontrant des personnes qui avaient un vécu similaire. Dans certains cas, ces personnes leur étaient étrangères au départ, tandis que d'autres figuraient parmi leurs connaissances. Ces personnes ont été des sources importantes de soutien moral, en écoutant leurs confidences sans jugement et en échangeant sur leurs vécus respectifs. Plus spécifiquement, deux participantes ont développé un lien avec l'ex-conjointe du contrevenant et estimaient que cette relation leur permettait de valider ce qu'elles avaient vécu et de normaliser les conséquences subies.

Oui, elle disait, je le voyais que tu avais peur de lui [...] Elle en a eu un aussi dans sa vie, et ça, ça m'a fait du bien d'en parler avec elle. (Amélie)

J'ai eu des contacts avec son ex, j'ai eu la chance de jaser avec la mère de son garçon et elle, elle a vécu la même affaire, les mêmes coups, les mêmes sévices, la même jalousie [...] Elle, elle me soutient énormément dans ce que je vis actuellement. (Dominique)

En plus du soutien reçu par leurs amis, qu'ils soient nouveaux dans leur vie ou de longue date, l'expérience de trois femmes a été facilitée par le soutien reçu de personnes de leur entourage après que ces dernières aient été témoins de la violence qu'elles subissaient. Ainsi, deux participantes ont reçu du soutien de la part de leurs voisins, qui étaient prêts à leur venir en aide au besoin, par exemple en appelant les policiers ou en les accueillant à leur domicile. L'une d'elles a également mentionné avoir reçu le soutien de la part du propriétaire de son appartement, qui était déjà intervenu auprès du contrevenant à la suite de la rupture conjugale et qui demeurait vigilant afin d'assurer sa sécurité.

Je suis partie en courant chez la voisine, et elle a savait ce que je vivais et il était presque 11h du soir quand j'ai cogné chez eux et ils m'ont tout de suite pris. J'ai réussi à m'en sortir. [...] Mon propriétaire l'avait déjà averti [le contrevenant] et à chaque fois qu'il voyait quelqu'un chez nous, il regardait. Je lui ai tout dit. En tout cas, je suis bien entourée pareil. (Béatrice)

Dans un autre ordre d'idées, deux participantes rencontrées ont plutôt vécu de l'isolement social et estimaient que cette absence de soutien avait retardé leur accès aux services d'aide. Alors que l'une d'elles attribuait son isolement social au contexte de la pandémie, l'autre l'expliquait par l'influence de son ex-conjoint, qui l'avait isolée peu à peu de ses proches, faisant en sorte qu'elle se retrouvait aujourd'hui géographiquement loin de son réseau de soutien.

J'ai été toute seule avec ça pendant trois ans. Le filet était trop serré pour que je puisse quitter. Tu as tout mis tes œufs dans le même panier et tu te retrouves dans une impossibilité de quitter. Démunie et loin des gens et de tes ressources. Moi je me suis retrouvée loin de mon milieu de vie, des gens de ma famille. (Florence)

De son côté, une participante a mentionné qu'elle avait volontairement tenu ses amies à l'écart, car elle estimait que sa situation était personnelle et ne regardait qu'elle-même. Elle avait d'ailleurs cessé ses contacts avec une amie qui lui avait témoigné de la pitié. Ne souhaitant pas recevoir de conseils non sollicités, cette répondante préférait demeurer discrète au sujet de la violence qu'elle vivait, ce qui ne l'incitait pas à faire des démarches pour obtenir de l'aide.

Moi, je n'aurais pas aimé ça me faire dire, « ohhhh [nom de la participante] ça pas de bon sens nananana » y'en a une de mes amies qui m'a dit ça une fois puis je lui ai pu reparlé. Ce n'est pas de leurs affaires puis c'est les miennes. Héééé je leur aurais arraché la tête. (Camille)

5.5.6 Les facteurs liés aux intervenantes³ impliquées

Les caractéristiques ainsi que les compétences liées aux intervenantes impliquées sont définitivement les facteurs qui ont été les plus souvent évoqués dans les propos des participantes en lien avec leur niveau d'appréciation des services reçus par le CAVAC. La majorité des participantes ont bénéficié des services provenant de plus d'une intervenante du CAVAC pendant leur parcours. Par exemple, certaines ont bénéficié d'un suivi avec une intervenante du CAVAC et ont ensuite été impliquées dans des procédures judiciaires pour lesquelles elles ont bénéficié du service CAVAC-Info ou de l'accompagnement à la Cour

³ Étant donné que les services reçus par les huit participantes ont été entièrement dispensés par des femmes, le terme « intervenantes » est privilégié dans cette section des résultats. Ces dernières proviennent de différentes disciplines, notamment le travail social et la criminologie.

criminelle. Dans cette section, les facteurs liés aux intervenantes abordent, plus spécifiquement, des dimensions liées à leur savoir-être, leur savoir, ainsi que leur savoir-faire.

En ce qui concerne le savoir-être, la moitié des femmes (n=4) ont insisté sur l'importance des qualités qui se dégageaient des intervenantes du CAVAC, que ce soit lors du suivi ou de l'accompagnement à la Cour. À cet effet, les femmes ont souligné l'importance du premier contact notamment, car c'est à partir de celui-ci que s'amorce le processus de collaboration entre l'aidant et l'aidé. À titre d'exemple, les participantes ont qualifié les intervenantes de personnes « énergiques », « douces » et « dynamiques ». Pour trois femmes, la voix des intervenantes était aussi empreinte de ces qualités, à la fois douce et dynamique, ce qui contribuait à les rassurer et à les mettre en confiance.

C'est une femme énergique, elle a de la dynamique pas mal dans le corps et ça ça m'a comme fait un petit booste de plus. (Béatrice)

Elle [intervenante du CAVAC] avait quand même un ton de voix qui était doux. (Florence)

Elle [intervenante du CAVAC] était capable de me dire des choses que ma famille n'aurait pas été capable de me dire. J'en avais besoin. (Hélène)

Cinq participantes ont mentionné avoir eu une bonne connexion dès le départ avec leur intervenante, que ce soit celle attitrée à leur dossier dans le cadre du suivi ou celle qui les ont accompagnées à la Cour pendant une ou plusieurs journées.

Oui et c'est ça que je voulais, on s'est complètement rejoint, tout de suite ç'a cliqué. (Érika)

Au contraire, pour deux participantes, aucune connexion particulière n'a été ressentie avec l'intervenante attirée à leur dossier au niveau du suivi. D'ailleurs, ce manque de connexion a eu un impact négatif dans leurs parcours respectifs, car elles ont développé un manque d'intérêt et d'aisance quant au fait de consulter leur intervenante en cas de besoin. Notons que l'une d'elles a fini par changer d'intervenante au suivi compte tenu de son malaise.

Je me suis retrouvée comme ça, avec une ouverture de dossier avec [nom de l'intervenante du CAVAC]. J'ai dû la revoir à quelques reprises et [chaque fois c'était difficile comme ça. C'est comme si ce jour-là, je l'avais mise dans un état où je l'avais brusquée par mon arrivée à l'improviste et qu'elle était restée là-dessus [...] donc tout ça a créé un malaise entre nous.... Et c'est resté ça. Vraiment désagréable. [...] Je ne voulais pas reprendre avec [nom de l'intervenante du CAVAC]. (Florence)

L'ensemble des participantes (n=8) ont aussi souligné la capacité d'écoute des intervenantes qu'elles avaient rencontrées tout au long de leur parcours, que ce soit au CAVAC ou dans les instances judiciaires. Le fait de bénéficier d'une écoute active avait permis de les rassurer ou de susciter en elles un sentiment d'espoir, notamment lors de la dénonciation aux services policiers ou lors de leur suivi avec une intervenante du CAVAC.

J'ai appelé et les deux gars [policiers] sont arrivés vers 6h30-7h le soir et ils ont pris le temps de me parler. Ils m'ont parlé, ils m'ont conseillée et ils ont été à l'écoute tous les deux et en plus, ils l'ont [contrevenant] téléphoné. (Érika)

L'écoute aussi, beaucoup d'écoute que j'ai eue. Et je me suis sentie comprise dans les répliques de [nom de l'intervenante du CAVAC], dans ses réponses, toujours comprise et ça me donnait espoir. Même que souvent, elle me faisait rire, même si je pleurais, elle réussissait à me faire rire. Ça en est de la thérapie ça dans le fond. (Geneviève)

Bien que toutes les participantes se soient senties écoutées dans leur cheminement, trois d'entre elles ont toutefois déploré avoir manqué d'écoute à certains moments, que ce soit de la part des intervenantes du CAVAC ou de divers acteurs judiciaires. Le fait d'adresser des questions fermées, sans prendre en considération les réponses formulées, a notamment fait en sorte de dissuader une participante de demander l'aide du CAVAC alors qu'elle en avait besoin.

Elle posait beaucoup de questions, mais elle n'écoutait pas les réponses. Elle me disait, madame [nom de la participante] « est-ce que vous avez un suivi au CLSC ? », moi je lui ai dit « oui j'ai un suivi avec [nom de l'intervenante du CLSC] en violence conjugale ». Elle m'a dit « écoute si tu as un suivi au CLSC, on ne peut pas te donner de suivi ici ». Je lui ai dit que ce n'était même pas pour cela que je l'appelais, pourquoi est-ce qu'elle me ferme la porte au nez comme ça ? Elle m'a dit « bien pourquoi vous m'appelez alors ? », je lui ai répondu de laisser faire et j'ai raccroché. (Florence)

D'autre part, trois femmes ont souligné qu'à un certain moment, elles ont ressenti que leur intervenante ne respectait pas leur rythme ou leur besoin, ce qui les rendait inconfortables. À titre d'exemple, une participante a raconté s'être sentie brusquée par son intervenante, et ce, par rapport aux nombreuses démarches qu'elle avait à faire à la suite de l'acte criminel dont elle avait été victime. Elle aurait préféré que l'intervenante respecte son rythme et prenne le temps de créer un lien de confiance avec elle, avant d'aborder les démarches administratives à réaliser.

Elle [intervenante du CAVAC] m'a trop catapultée, à rentrer dans son protocole, « bon on va faire ça, on va remplir ça », mais je n'avais pas eu de suivi, rien, pas de rencontre amicale, pas de conversation pour lui expliquer mon histoire, rien, rien, rien, mais ce n'est pas grave... tu dois remplir ta demande IVAC, il y avait des post-its, des papiers médicaux que je devais amener, je ne sais plus trop. Je me disais, j'ai tellement de choses à faire tout d'un coup et je n'étais pas disponible... la charge mentale. (Florence)

Parallèlement, une autre répondante explique que lors d'un rendez-vous avec son intervenante du CAVAC, celle-ci lui a donné des explications liées aux procédures judiciaires alors qu'elle lui avait clairement exprimé au départ ne pas envisager l'éventualité de s'impliquer dans celles-ci, et ce, malgré la dénonciation policière qu'elle avait faite à la suite de l'acte criminel dont elle a été victime.

Il y a une fois, je suis partie et il y a eu un malaise, je crois que c'est à ma première rencontre, on ne s'est pas bien compris. Elle m'expliquait les procédures judiciaires pour aller en Cour et moi je lui disais : « non non non »... là elle m'avait perdue, carrément, carrément, carrément. J'avais beau lui dire, je crois qu'elle ne comprenait juste pas que c'était juste une dénonciation, fait que vu qu'elle avait eu l'affaire de la police, je ne sais pas trop... mais je me disais, tant qu'à ça, je n'y retournerai pas. Parce qu'elle m'a vraiment tout expliqué et c'était une perte de temps, ça ne fait pas... (Amélie)

Dans un autre ordre d'idées, l'ensemble des femmes (n=8) ont souligné l'importance du sentiment de reconnaissance, et ce, par les différents intervenants et instances impliqués à partir du moment où elles ont dévoilé le crime dont elles étaient victimes, puisque le fait d'en parler demande du courage. D'ailleurs, l'une d'elles explique que lors de son premier contact téléphonique avec une intervenante du CAVAC, elle a senti que celle-ci la croyait, ce qui a suscité un sentiment d'espoir chez elle.

J'ai senti que la madame [intervenante du CAVAC], elle me croyait... alors ça, ça m'a donné espoir. Je me disais que même si je n'avais jamais entendu parler de vous autres, j'étais rendu l'autre bord de la clôture et je voyais ce qu'il se passait. (Geneviève)

Or, deux participantes ont mis de l'avant l'obstacle créé par la non-reconnaissance de la part des intervenants impliqués dans leur dossier. À cet effet, l'une des participantes raconte qu'après sa rupture conjugale, elle craignait pour sa sécurité ainsi que pour celle de

ses enfants, mais qu'il a fallu des années avant qu'il y ait une intervention de la part des policiers. D'ailleurs, notons que ceux-ci sont intervenus tout juste avant qu'un drame potentiel ne survienne.

Quand tu veux quitter une personne qui est stratégique et contrôlante comme ça bien ça amène une forme d'impossibilité dans le système. C'est de se faire reconnaître au niveau des instances et des services et d'aller cogner aux bonnes portes, c'est ce que j'ai trouvé le plus compliqué, en lourdeur et en longueur. [...] Ça faisait longtemps que je croyais que j'allais finir assassinée ou que ce serait mes enfants. C'est ce que je nommais depuis [année] et là, ce que je trouvais étonnant ce n'était pas qu'ils me disent ça, mais c'était que ça sorte de sa bouche à lui, que ça sorte enfin de la bouche d'un policier. (Florence)

Cette femme de cinq enfants mentionne qu'elle correspondait à certains préjugés associés aux femmes victimes de violence conjugale, ce qui a été nuisible pour sa crédibilité et, par le fait même, la reconnaissance de son statut de victime. Étant donné que la violence subie prenait place dans une dynamique de conflits sévères de séparation, les intervenants avaient tendance à minimiser la situation.

Moi je représente vraiment la victime typique, qui a été jugée, qui rentrait dans les statistiques parfois douteuses... aliénation parentale, conflit de séparation. Au niveau des instances ça amène une crédibilité qui est soso et ça a duré trois ans avant que je sois reconnue comme une victime et que la situation éclate au grand jour. (Florence)

Parallèlement au sentiment de reconnaissance, la plupart des participantes (n=5) ont souligné l'importance de l'absence de jugement de la part des intervenants impliqués. L'une d'elles explique entre autres qu'elle s'est sentie à l'aise de pouvoir parler de sa spiritualité avec son intervenante, puisque celle-ci ne l'a pas jugée.

J'aime aborder ces affaires-là et avec [nom de l'intervenante du CAVAC], je pense aussi que ça la rejoint. On a beaucoup de choses en commun ce qui fait qu'on s'est rejoint tout de suite. On a parlé des chakras et toutes ces affaires-là. Souvent il y a des gens qui rient de toi, quand tu parles de ces choses-là, mais [nom de l'intervenante du CAVAC] n'a jamais eu de jugement. (Érika)

Malgré leurs besoins de reconnaissance et de soutien, certaines femmes (n=3) ont été confrontées à diverses attitudes et réactions de la part d'intervenants qui ont constitué des obstacles à leurs parcours, en faisant naître chez elles un sentiment de ne pas être considérées ou appuyées dans leurs démarches. Les participantes ont soulevé différents moments où des attitudes et réactions venant d'intervenantes du CAVAC, de policiers et d'acteurs du système de justice ont été néfastes pour elles. À titre d'exemple, l'une d'elles explique s'être sentie jugée par l'intervenante du CAVAC dès sa première rencontre avec celle-ci notamment, car elle s'est présentée sans rendez-vous dans les locaux du CAVAC et que son intervenante de la DPJ, avec qui elle était à ce moment-là, a exigé qu'elles rencontrent une intervenante. D'ailleurs, ce premier contact est venu teinter de manière négative le reste de son parcours dans les services du CAVAC, puisqu'elle a confié être restée amère de cet accueil maladroit, avec le sentiment que l'intervenante du CAVAC avait une mauvaise impression d'elle.

Je me suis fait juger ! [...] Je croyais que j'allais me retrouver avec des intervenants formés pour recevoir des individus comme moi, qui sont dans un état instable ou anxieux ou qui viennent de vivre un événement de violence et ce que j'ai eu au début c'est une personne qui m'a jugée qui m'a déstabilisée, alors qu'elle était censée être professionnelle. (Florence)

Dans les propos de certaines participantes (n=4), l'âge des intervenantes du CAVAC est associé à leurs qualités de savoir-être. En effet, trois participantes ont affirmé avoir plus de facilité à s'ouvrir à une intervenante ayant sensiblement le même âge qu'elles. À l'inverse,

une répondante a mentionné avoir eu plus de difficulté à créer un lien avec son intervenante qui était plus âgée qu'elle.

Qu'est-ce qui est le fun c'est qu'elle n'est pas vieille, en fait, était quand même jeune, ça m'a quand même beaucoup aidée à lui parler. (Béatrice)

On avait établi un super bon lien. Bien il faut dire qu'on a le même âge. (Hélène)

C'était une intervenante plus âgée, proche de la retraite [...] elle ne comprenait pas ce que je disais. J'avais l'impression de lui parler en japonais. On dirait qu'il y avait une muraille de Chine entre nous deux. (Florence)

Dans un autre ordre d'idées, les participantes ont fait ressortir des facteurs liés aux connaissances (savoir) des intervenantes impliquées qui ont été perçus comme ayant facilité les services d'aide reçus au CAVAC. Tout d'abord, des participantes (n=5) ont soulevé que les intervenantes du CAVAC connaissaient bien les besoins des personnes victimes. À titre d'illustration, quelques femmes (n=4) ont mentionné que les intervenantes qu'elles ont côtoyées à travers les différents services du CAVAC avaient validé leurs émotions et normalisé les réactions et conséquences qu'elles vivaient, ce qui avait été rassurant pour elles. Plus spécifiquement, l'expertise des intervenantes du CAVAC en matière de violence conjugale a été soulevée par la moitié des participantes (n=4). Dans le même sens, cinq participantes ont mentionné que les intervenantes possédaient les connaissances requises pour les accompagner à travers le processus judiciaire. Ces dernières se sentaient en confiance et bien outillées en ce qui concerne leur rôle au tribunal ou encore leur témoignage.

Je faisais ce que j'avais à faire et c'était normal mes comportements, c'était normal mon insomnie, c'était normal ci et ça et c'est ce que [nom de l'intervenante du CAVAC] me disait. (Amélie)

C'est vraiment une experte en violence conjugale, ce que ma thérapeute n'est pas. Elle [intervenante du CAVAC] a décelé la violence. C'est nécessaire parce que tu ne t'en sors pas. Par toi-même c'est impossible, parce que tu ne comprends pas ce qui s'est passé et tu as tellement de culpabilité que ça prend un expert. Elle n'a pas joué à l'enfant avec moi, elle m'expliquait le pourquoi je réagissais comme ça et pourquoi on en était là et comment il fallait que j'agisse pour me préserver. (Dominique)

Elle était une source d'information inépuisable [...] elle me donnait ce que j'avais besoin. J'avais tellement d'incompréhensions de ma situation, du déroulement du tribunal. Je n'en posais pas nécessairement, mais elle était une bible d'informations, ça émanait d'elle, elle était proactive au bout, ça venait d'elle. (Florence)

En plus d'avoir apprécié le fait que leur intervenante soit formée adéquatement, deux participantes étaient rassurées par leur expérience professionnelle dans des situations de violence pouvant s'apparenter à la leur. Elles étaient d'avis que le fait d'avoir développé un savoir-faire dans ce champ de pratique spécifique leur permettait d'émettre des recommandations et des conseils pertinents, se révélant efficaces dans leur processus de rétablissement.

Une travailleuse sociale qui n'a pas d'expérience dans la violence conjugale et dans des événements dramatiques d'actes criminels... pas sûrs que ça aurait fait. Quelqu'un qui me serait arrivé avec des choses trop générales. Du monde formé qui en ont vu d'autres. (Hélène)

D'ailleurs, les huit participantes ont souligné le savoir-faire des intervenantes du CAVAC qui, selon elles, leur enseignaient des stratégies pertinentes afin qu'elles puissent se sentir mieux et effectuer des changements positifs dans leur vie. Ces enseignements pouvaient prendre plusieurs formes, telles que des techniques d'impact, des métaphores et des exercices d'introspection, leur permettant de faire des prises de conscience, d'entamer une réflexion sur leur vécu, voire de cheminer.

Il y a une fois, elle m'a dit une théorie que j'ai bien aimée. Ça m'a vraiment marquée [...] Quand tu aimes vraiment la tarte aux pommes, mais que tu n'as jamais goûté à la tarte aux raisins. Donc d'aller goûter un peu à la tarte aux raisins pour voir différentes choses. Moi j'aimais bien ça, bien pas les trous de cul, mais les bad boys... donc je suis allée vers un autre type de personne et justement à cause de ça. (Camille)

Le fait d'avoir les ressources, tous les documents qu'elle m'a sortis, toutes ses connaissances. Les petits à côté de même qu'elle m'a sorti et qui m'ont aidée. Il y a même un moment donné qu'elle m'a fait écrire une lettre, comme de libération... Elle a un coffre dans son bureau avec plusieurs lettres qui sont embarrées. C'était pour me vider le cœur. C'était tout ce que je ressentais face à mon ex et c'était pour me libérer de ça et elle l'a enfermée dans son coffre. (Érika)

En ce qui a trait plus spécifiquement aux procédures judiciaires, cinq participantes ont mis en lumière le fait que les intervenantes du CAVAC possédaient les connaissances requises pour bien les accompagner à travers le processus judiciaire, entre autres en répondant à leurs questionnements vis-à-vis les procédures judiciaires, en leur expliquant leur rôle en tant que témoin de la couronne et en effectuant une bonne préparation au témoignage.

Elle m'en donnait plus que j'en demandais parce que c'était naturel chez elle. Elle n'était pas juste à attendre que je pose des questions, elle faisait sa job, elle était dans le milieu, elle est tombée dans la bonne position. J'ai trouvé qu'elle était une source et un soutien incroyable. Un accompagnement incroyable. J'avais tout et une personne, c'était génial. (Florence)

Bien que les connaissances et l'expertise des intervenantes aient été largement reconnues par les participantes, l'une d'elles estimait que son intervenante manquait de spontanéité dans sa façon de lui partager des notions théoriques liées à la violence conjugale. Elle déplorait le fait que les connaissances théoriques de l'intervenante ne semblaient pas

suffisamment ancrées dans sa pratique, de sorte qu'elle devait constamment se référer à des livres sur le sujet avant de lui donner des explications ou de lui prodiguer des conseils.

Tout le temps des papiers. Ils travaillent avec des papiers... [...] J'aurais plus eu le goût de parler, d'échanger, qu'elle m'aide de même, non mais tu sais. Qu'elle m'aide en me parlant puis qu'elle le sache déjà dans sa tête quoi me dire... tu sais, pas avec mille cahiers. (Camille)

5.5.7 Les facteurs contextuels et environnementaux

Deux facteurs contextuels liés à l'aide offerte ont été abordés par les participantes, soit la méconnaissance des services et la méfiance envers les autorités et institutions. De plus, celles-ci ont rapporté certains facteurs liés plus particulièrement au contexte d'intervention. Ceux-ci concernent principalement l'aspect volontaire ou non de la demande d'aide, la flexibilité et l'efficacité des services reçus, les caractéristiques des locaux de l'organisme, les limites du mandat du CAVAC et le contexte particulier de la pandémie.

La méconnaissance des services d'aide aux victimes est un sujet qui a été abordé par la majorité des participantes. Ces femmes ne savaient pas où aller ni comment faire pour obtenir des services, que ce soit lorsqu'elles étaient en couple avec leur agresseur ou après la rupture conjugale. Autrement dit, l'aide offerte étant insuffisamment visible. À cet effet, cinq participantes ont mentionné qu'elles ne connaissaient pas l'existence des services d'aide offerts par le CAVAC avant d'en bénéficier. Pour certaines (n=3), cette méconnaissance des services a constitué un obstacle à recevoir rapidement l'aide dont elles avaient besoin.

Je ne pensais pas qu'il y en avait ! Je ne m'attendais pas à ça. Personne ne m'en avait jamais informée. Mais finalement, il y en a une panoplie d'aide, vous autres, la maison d'aide aux femmes... (Amélie)

En contrepartie, deux femmes connaissaient le CAVAC, puisqu'elles avaient bénéficié des services de l'organisme quelques années plus tôt, et ce, pour des crimes commis dans des contextes de violence conjugale. L'une d'elles a rapporté que lorsqu'elle a commencé à vivre de la violence de la part du père de son fils, elle savait qu'elle pouvait appeler au CAVAC, ce qui a facilité l'obtention des services dont elle avait besoin.

Moi c'est quand j'ai été placée pour la première fois dans ma vie dans une place pour femmes battues. Ils m'ont parlé du CAVAC. Ils m'ont donné un pamphlet, ils m'ont fait lire. J'ai eu des rencontres à [CAVAC d'une autre région] [...] C'est moi-même qui ai appelé [CAVAC SLSJ] et j'ai parlé avec [nom de l'intervenante du CAVAC] et c'est là qu'on a commencé.
(Béatrice)

Au-delà de la méconnaissance des services offerts, certaines participantes ont affirmé qu'elles ressentaient de la méfiance envers les autorités et institutions, ce qui ne les encourageait pas à demander de l'aide formelle. La moitié des participantes (n=4) ont notamment mentionné avoir vécu une perte de confiance envers le système de justice (n=3), les autorités policières (n=2) et les services psychosociaux (n=2), et que cette méfiance a pu faire obstacle aux services reçus, notamment compte tenu du travail de collaboration entre le CAVAC et les acteurs judiciaires. Par moments, certaines participantes (n=3) se sont senties abandonnées par le système et découragées de l'accueil qui leur était réservé lorsqu'elles sollicitaient de l'aide.

Les policiers de la sûreté municipale, j'ai eu l'impression d'être délaissée. Les deux fois où j'ai essayé de faire appel à eux, je me suis sentie délaissée [...] Ils me l'ont dit, « on va la prendre ta plainte, mais quand ça va aller en Cour ça va tomber, ça n'ira pas loin parce que tu n'as pas assez de choses ».
(Érika)

En ce qui concerne plus particulièrement les facteurs liés au contexte d'intervention, tout d'abord, notons que le contexte lié à la demande d'aide est un élément qui a été abordé par l'ensemble des participantes (n=8). Pour certaines (n=3), ce contexte a facilité leur démarche, puisqu'elles étaient volontaires et ouvertes à l'aide proposée et qu'elles reconnaissaient avoir besoin d'un soutien professionnel.

Quelqu'un qui n'est pas ta sœur. C'est une aide précieuse que toute personne devrait aller chercher, par rapport que c'est n'est pas un ami, que ce n'est un étranger... formé bien sûr. (Amélie)

Contrairement à ces participantes, deux femmes ont souligné que le contexte de non-volontariat dans lequel elles sont arrivées au CAVAC a constitué un obstacle pour elles. En effet, ces deux femmes se sont senties contraintes par la DPJ de venir consulter une intervenante du CAVAC et, selon elles, cette pression a été un obstacle aux services. Les deux femmes ont également rapporté que leur premier contact avec leur intervenante s'est mal déroulé, en raison du caractère forcé ou imprévu de la rencontre ou encore parce qu'elles se sentaient jugées.

C'est comme la DPJ qui me l'a infligé. C'était dans mes conditions. Dans le fond tu as comme un plan d'intervention et moi il fallait que je vienne voir quelqu'un ici [...] C'est à cause de la DPJ que je l'ai fait, parce que je voulais montrer que j'étais bonne pour mon garçon puis ci et ça, mais sinon je ne l'aurais jamais fait de ma vie. (Camille)

Dans un second temps, de nombreux facteurs sont ressortis en lien avec la prestation de services du CAVAC, notamment en ce qui concerne la flexibilité et l'efficacité de ceux-ci. D'abord, la plupart des femmes (n=7) ont apprécié la souplesse liée à la prise de leurs rendez-vous, qui tenait compte de leurs réalités professionnelles, scolaires ou familiales.

L'une d'elles a également trouvé facilitant de pouvoir recevoir une attestation de consultation dans le but de justifier ses absences à son établissement scolaire.

Des fois je donnais des cours l'après-midi ou je faisais le contraire, regarde-moi je travaille le soir, je finis de travailler tard, j'ai besoin de dormir le matin ou le contraire. On s'ajustait à mon horaire. (Amélie)

De plus, quelques femmes (n=3) ont souligné que le délai entre la demande d'aide et l'obtention des services avait été satisfaisant pour elles et répondait à leurs besoins, contrairement à ce qui peut être vécu dans d'autres organismes offrant des services psychosociaux.

Ç'a été vite pareil ici pour avoir un rendez-vous. Je ne pensais jamais que ça allait aller vite de même. Quand j'ai appelé, je pense qu'elle m'a dit « oh la semaine prochaine j'ai une place pour toi ». (Béatrice)

À l'inverse, d'autres participantes (n=3) ont rapporté que le délai avant leur prise en charge ou lié au retour d'appels des intervenantes avait été long, soit à une ou quelques reprises. Pour deux d'entre elles, ce délai s'expliquait par les heures d'ouverture de l'organisme, dont les bureaux sont fermés pendant la fin de semaine ou qui offrent une intensité de services moins grande pendant la période estivale. Dans le même sens, trois participantes ont souligné que la prise de rendez-vous avec les intervenantes était complexifiée, car celles-ci ne possèdent pas de boîtes vocales personnalisées. Le fait de devoir passer par l'agente de bureau pour discuter avec les intervenantes alourdissait, à leurs yeux, le processus à suivre pour avoir accès aux services.

C'est un peu plus compliqué quand tu veux téléphoner, parce que parfois la secrétaire n'est pas là, parce que tu ne peux pas accéder directement à la boîte vocale de la personne à qui tu veux parler. Des fois, ce serait plus facile de ne pas passer par la secrétaire, qui doit vérifier, qui doit faire le message, etc. (Érika)

D'autre part, trois participantes ont soulevé comme obstacle le fait que le CAVAC offre du suivi seulement à court ou moyen terme. L'une d'elles a d'ailleurs rapporté s'être sentie abandonnée, lorsqu'elle a eu atteint le nombre maximal de rencontres possibles au CAVAC, car elle n'avait pas encore trouvé de psychologue susceptible de prendre le relais.

Avec ma dernière rencontre avec [nom de l'intervenante du CAVAC], j'aurais peut-être encore eu besoin de parler, mais là je savais qu'elle avait dépassé son nombre limite, mais moi je n'avais pas encore trouvé de psychologue. Je me suis sentie abandonnée. C'est plate et je sais que ça ferait de la peine à [nom de l'intervenante du CAVAC] d'entendre ça, parce que ce n'était pas volontaire, j'en suis convaincue, c'est le système. (Hélène)

En ce qui concerne plus particulièrement l'environnement dans lequel les services du CAVAC sont dispensés, quelques caractéristiques liées aux locaux sont ressorties des propos des participantes. Six femmes ont alors souligné avoir apprécié les locaux de l'organisme, notamment en raison de leur caractère intime (n=6) et de leur proximité avec leur domicile (n=4).

Le fait que ce soit proche, ça aide, ça aide beaucoup. (Béatrice)

J'ai l'impression qu'on est tout le temps tout de seul ici, je ne sais pas si c'est prévu, mais j'ai toujours l'impression d'être seule. C'est arrivé une fois depuis le début que j'ai croisé une madame en même temps que moi dans la salle d'attente. J'ai l'impression que la confidentialité... en fait il n'y a jamais trop de monde. (Érika)

Plus spécifiquement, les locaux d'accompagnement à la Cour, qui sont situés dans les palais de justice, ont également été associés à des caractéristiques positives dans les propos

des femmes qui les ont fréquentés. Ainsi, les femmes ayant bénéficié du service d'accompagnement à la Cour (n=4) ont apprécié le fait d'avoir accès à un local leur étant exclusivement destiné, confortable, discret et surveillé par des agents de sécurité.

Ça me rassurait le local fermé. Il [le contrevenant] est allé jusqu'à venir dans les locaux, mon enquêteur l'a fait sortir du local par un agent de sécurité parce qu'il était venu s'installer dans les locaux des victimes. (Dominique)

Un local pour me cacher. J'avais peur de la famille et des médias. Je ne voulais pas qu'ils me voient [...] Il y avait même du café. Il faut qu'il y ait du café ! (Florence)

Dans un tout autre ordre d'idées, une des participantes a soulevé un élément qu'elle percevait comme un obstacle lié aux limites du mandat du CAVAC. Alors qu'elle était impliquée dans des procédures judiciaires à la fois en matière criminelle et civile, l'accompagnement à la Cour était seulement possible au niveau des procédures criminelles. À ses yeux, il aurait été justifié et pertinent qu'elle soit également accompagnée par une intervenante du CAVAC lors des audiences à la chambre civile, étant donné que les deux démarches étaient en lien avec la même situation de violence conjugale et, par le fait même, impliquaient le même individu. Cette participante estimait que cette situation était incohérente. Par exemple, alors qu'elle avait obtenu une interdiction de contact entre elle et son ex-conjoint lors des procédures criminelles, ce dernier avait le droit de l'interroger et de la contre-interroger dans une audience en matière civile.

C'est ça qui est difficile. Le message c'est que je suis au civil et je n'ai aucune protection du CAVAC, personne ne peut m'accompagner, mais je suis devant le même individu qui a un interdit de contact. Lui il n'est pas représenté, parce qu'il n'est pas représentable, donc il se représente lui-même, donc il peut m'interroger. Il peut m'interroger, mais il y a un interdit de contact [...] Dans le fond, c'est la même cause puis c'est toute la même affaire, mais vu que c'est dans l'autre « case » bien... ce n'est pas cohérent. (Dominique)

Enfin, deux participantes ont été rencontrées dans le contexte de la pandémie, ce qui a influencé leurs propos au sujet des services reçus pendant cette période. Ces dernières ont mentionné que le contexte entourant la crise sanitaire était un obstacle à recevoir de l'aide pour les victimes de violence conjugale. Les participantes ont notamment fait référence au fait qu'elles se sont retrouvées isolées socialement et que les services d'aide n'étaient plus autant accessibles, que ce soit pour le CAVAC, les autorités policières ou même le réseau de la santé. Ainsi, le fait de se conformer aux mesures sanitaires a fait en sorte que, de façon temporaire, les bureaux du CAVAC ont été fermés et que l'aide téléphonique a été privilégiée pour venir en aide aux personnes victimes.

Vivre ça en COVID, juste des téléphones quand il faut parler à des médecins, à la police... Et là je me disais, « il y a vraiment des personnes en arrière de ses voix, en arrière des numéros de téléphone ». Votre pamphlet était collé sur mon frigidaire, on aurait dit que je me disais, j'ai du monde en arrière de moi, je ne serai pas toute seule [...] La première fois que j'ai vu [nom de l'intervenante du CAVAC], c'était quand vos bureaux ont commencé à rouvrir. (Geneviève)

La pandémie a aussi complexifié le processus judiciaire d'une répondante, qui a constaté une augmentation des délais liés à la Cour. De plus, cette participante a aussi noté des changements de règles quant à l'accompagnement des personnes victimes lors des audiences, qui ne pouvaient plus bénéficier de la présence de leurs proches à leurs côtés lors de leur témoignage.

Ah ! Si tu savais... ça été remis trois fois à date et c'est [nom de l'avocat de la défense] qui le représente [le contrevenant] et j'ai su qu'il avait attrapé la COVID à l'automne parce qu'ils ont fait un party de bureau alors il a été obligé de fermer le bureau pendant deux ou trois semaines [...] je sais que [nom de l'intervenante du CAVAC] a dit qu'elle serait présente [à la Cour] et peut-être quelqu'un de ma famille, mais avec la COVID on ne le sait pas. (Hélène)

Cette même participante a également mentionné que les mesures sanitaires liées à la pandémie avaient fait en sorte qu'il est arrivé qu'elle rencontre son intervenante au point de service d'Alma dans le local d'accompagnement à la Cour et non dans le bureau de l'intervenante en question. Malgré le fait qu'elle comprenne qu'il s'agit d'un contexte particulier, elle a souligné que ce lieu n'était pas idéal pour une telle rencontre, entre autres puisqu'elle ne considère pas celui-ci comme étant intime et confidentiel.

L'endroit où elle m'a accueillie, je pense que c'est à côté de la salle des employés... il y a comme une porte coulissante et on entend tout... parce que pour avoir les six pieds ou deux mètres [...] alors il n'y avait pas d'intimité et mon rendez-vous était vers la fin, c'était l'heure du midi qui arrivait alors il y a eu du monde, j'entendais l'eau couler, alors c'était un peu... (Hélène)

5.5.8 Les facteurs macrosociaux

La reconnaissance sociale liée au crime ou rattachée aux diverses formes de violence conjugale a été soulevée par cinq participantes comme un obstacle dans leurs parcours respectifs. Encore de nos jours, le type de crime ou la forme de violence subie peut entraîner des préjugés ayant comme répercussions d'alimenter le silence des personnes victimes ainsi que la non-dénonciation de certains types de comportements criminels. À titre d'exemple, certaines participantes (n=3) ont parlé de leur victimisation et ont demandé de l'aide

uniquement à partir du moment où elles ont été victimes de violence physique de la part de leur partenaire. Elles ne se considéraient pas nécessairement comme étant des personnes « victimes » avant d'avoir subi cette forme de violence, qui est beaucoup plus reconnue dans notre société actuelle. Dans le même sens, une répondante a souligné que le fait d'avoir été victime de violence physique avait été un élément facilitant sa demande d'aide, puisqu'elle a immédiatement obtenu une reconnaissance de la violence qu'elle subissait.

La violence psychologique est banalisée. Tu te dis parfois, « est-ce que c'est même de la violence ? ». Toi, j'avais pris tes informations, mais je me demandais, « est-ce que ça cadre dans son projet, vu que ce n'est pas vraiment de la violence physique ? » Je n'ai pas eu de tapes sur la gueule. Parfois, j'aurais aimé en avoir une... parce que la violence psychologique c'est trop banalisé, fait que ça comme été un frein, parce que je me disais, « est-ce que je cote vraiment pour ça » ? (Érika)

C'est naïeux ce que je vais te dire, mais je suis chanceuse, il a essayé de me tuer, alors d'établir que je suis une victime c'est relativement facile. C'est clair que je suis une victime, il a essayé de me tuer, j'ai passé à deux cheveux de mourir, alors oui je suis une victime. Mais pour les gens qui sont sur la ligne... justement il y a quelqu'un l'autre jour, je ne sais plus... aux nouvelles, il y a en a une qui ne se qualifiait pas pour être victime et je trouvais que ça n'avait pas de bon sens. (Hélène)

De plus, certaines participantes (n=3) ont souligné que la forme de violence vécue semblait avoir une incidence par rapport à l'accès aux services et, parfois même, la prestation de ceux-ci. Autrement dit, selon la forme de violence subie, ces femmes se sont senties considérées, voire traitées différemment, que ce soit par les intervenantes du CAVAC ou les policiers. Par exemple, l'une d'elles raconte que même si elle a contacté les policiers à quelques reprises, le manque de preuve reliée à la violence vécue a fait en sorte que ses plaintes n'ont pas été retenues. Selon elle, c'est ce qui explique qu'elle n'a pas été référée au CAVAC dès le départ.

Je ne dois pas être la seule à essayer de porter plainte et à ne pas être capable. Au lieu de dire « ahh non tu ne peux pas porter plainte... mais si tu as besoin d'aide tu peux appeler à ce numéro » [...] Comme je te disais, moi je me suis sentie seule, pas écoutée, pas supportée. Un moment donné, je me demandais, « mais qu'est-ce qu'ils attendent, qu'il m'arrive quelque chose, que je sois morte ? ». (Érika)

L'ensemble des participantes (n=8) ont soulevé des éléments liés au système de justice qui, à leurs yeux, ont fait obstacle à leurs parcours. D'abord, cinq participantes ont émis une opinion défavorable par rapport à la place qu'occupent les personnes victimes dans le système de justice pénale ainsi que les droits et recours auxquels elles ont accès. Par exemple, l'une d'elles n'a pas été informée de son droit de parler avec le PPCP attribué au dossier, et ce, avant que le procès ait lieu.

C'est là que j'ai connu [nom du PPCP au dossier] et elle m'a dit « pourquoi on ne s'est pas vu en deux ans, pourquoi vous ne m'avez jamais appelée ? ». Donc c'est là que j'ai connu ma procureure, dans le bureau du CAVAC au jour trois du procès [...] Moi je ne connaissais rien, je ne vais pas dire « tiens je vais appeler la procureure » [...] C'était comme si je n'étais pas concernée dans l'histoire... pourtant c'est moi la victime. (Florence)

De son côté, une autre femme mentionne qu'avant le procès, elle vivait beaucoup de stress à l'idée de devoir témoigner devant le contrevenant à la Cour et en ce sens, elle a d'ailleurs envisagé la possibilité de retirer sa plainte. Finalement, son ex-conjoint a plaidé coupable, mais malgré cette issue qui a été perçue positivement par la répondante, elle explique s'être sentie rabaissée par l'avocat de la défense, notamment compte tenu des propos tenus par celui-ci à son endroit lors d'une audience. Plus précisément, elle mentionne qu'à un certain moment, elle s'est sentie comme si elle était coupable de quelque chose, alors qu'elle est la personne victime dans la situation.

Après avoir tout vécu ça, l'autre... son avocat heyyyy il en beurre épais sur moi quand j'ai rien qu'essayé de l'aider [le contrevenant]. C'est moi qui l'ai envoyé en thérapie parce que moi j'avais un garçon et je ne voulais pas me le refaire enlever [...] Il disait que c'était une relation malsaine et qu'il [le contrevenant] a essayé de s'en sortir et que moi je le faisais tout le temps tomber vers le bas et ta ta ta ta ta. Sérieux ? J'étais là « bien voyons » ! (Camille)

Cette dernière mentionne également qu'à la fin des procédures judiciaires, lorsque son ex-conjoint a reçu sa sentence, elle s'est sentie déçue de la sentence émise, notamment puisqu'elle considère celle-ci clémente étant donné tout ce que le contrevenant lui a fait vivre.

Après avoir tout vécu ça, j'étais comme déçue qu'il pogne rien que trois mois. J'étais là : « bien voyons, après tout ce qu'il m'a fait ! » (Camille)

Dans un autre ordre d'idées, la médiatisation des dossiers judiciaires est un autre élément qui a teinté négativement la perception de quelques femmes (n=3) vis-à-vis le système de justice, qu'elles aient été impliquées dans des procédures judiciaires ou non. Influencée par les médias, l'image qu'elles se font du système de justice a eu un impact sur certaines décisions qu'elles doivent prendre, entre autres quant au fait de vouloir s'impliquer dans des procédures judiciaires ou non. Ainsi, le fait d'être témoins de procédures judiciaires qui s'étirent dans le temps et dont l'issue est favorable aux contrevenants dissuade certaines femmes de porter plainte et de s'engager dans un processus judiciaire.

Oui ça m'a bloquée, regarde il y en a encore une qui est passée en Cour pour un viol et elle a perdu. Ce n'est pas drôle, ce n'est pas drôle... et je suis sûr que c'est vrai, mais il a gagné ! Non, moi je ne passerai pas en Cour. Oui il y en a qui gagnent, mais... (Amélie)

Rapidement que ça se finisse, parce que c'est interminable. On entend parler de [nom d'une personnalité publique accusée d'agression sexuelle] mettons, ça fait des mois qu'elles attendent ces femmes-là. (Hélène)

5.6 Les retombées perçues concernant les services du CAVAC

Les participantes ont identifié certaines retombées qu'elles associent aux services d'aide, qu'elles soient positives ou négatives. Cette section fait une synthèse de ces retombées, qui sont liées à la vie personnelle, conjugale, familiale, professionnelle et sociale des participantes.

5.6.1 Les retombées personnelles

Dans cette section, plusieurs retombées personnelles associées aux services reçus sont abordées. Ces retombées sont perçues positivement par les participantes et elles concernent les apprentissages réalisés, l'augmentation de leur confiance en soi et de leur capacité à exprimer leurs émotions, la reconnaissance de leur force et de leur courage, ainsi que l'amélioration de leur gestion du stress et de l'anxiété.

Tout d'abord, plus de la moitié des femmes (n=5) ont mentionné que les services dont elles ont bénéficié de la part du CAVAC ont engendré des apprentissages les menant à des prises de conscience, voire à des changements positifs dans leur vie personnelle. Le fait de mieux comprendre la violence conjugale et les conséquences qui y sont liées leur a permis de mieux accepter et gérer leurs propres réactions.

Alors [nom de l'intervenante du CAVAC], était là elle plus pour l'accompagnement personnel, réagir au trauma en tant que tel. Et il y a de l'éducation aussi par rapport à ce qu'on a vécu, comment ça se passe pour d'autres et comment c'est normal. Bien, normaliser ce qui est anormal finalement [...] alors ça pour moi, ça m'aidait. (Hélène)

Dans un autre ordre d'idées, la moitié des participantes (n=4) ont mentionné que depuis l'obtention des services du CAVAC, elles avaient une plus grande considération d'elles-mêmes. Ces femmes ont appris à s'apprécier davantage en retrouvant ou en développant leur amour propre avec l'aide de leur intervenante du CAVAC. Au quotidien, ces apprentissages se sont traduits par le fait d'être tout simplement bien avec elles-mêmes ou de prendre du temps pour prendre soin d'elles, que ce soit en prenant un bain pour relaxer ou en allant chez le coiffeur, des petits plaisirs qu'elles s'accordaient plus rarement auparavant.

Faire attention à moi, faire attention à moi-même, en même temps, apprendre à vivre seule [...] J'ai pris la décision de vivre bien avec moi-même. Ça m'a servi, parce que j'ai appris à m'aimer, à me connaître... (Amélie)

C'est grâce à elle [intervenante du CAVAC], si je commence à m'aimer un peu plus. Elle m'a donné des trucs pour m'apprécier. Juste le fait d'aller chez le coiffeur ça fait du bien [...] Ouais c'est ça, c'est très difficile d'essayer de s'aimer [...] J'ai appris à m'aimer. (Béatrice)

De plus, quelques participantes ont souligné que depuis qu'elles reçoivent des services du CAVAC, elles ont remarqué une amélioration de leur confiance en elles (n=3). La relation de violence dans laquelle elles se trouvaient a eu de nombreuses conséquences sur leur bien-être psychologique, notamment en diminuant leur estime personnelle. Or, le passage du temps ainsi que le cheminement psychologique parcouru depuis la violence subie leur ont permis de reprendre confiance en elles.

La confiance, je ne l'avais plus, pas pantoute... je me disais que j'étais nulle dans la vie et que je ne servais à rien et [nom de l'intervenante du CAVAC] m'a donné ça. (Béatrice)

J'ai plus d'estime, je reviens encore à ça, mais dans mon autre relation, j'en avais aucune estime, aucune confiance. (Érika)

De plus, trois participantes ont mis de l'avant le fait d'avoir développé une meilleure capacité à exprimer leurs émotions. Plutôt que d'essayer d'inhiber certaines émotions jugées négativement, telles que la tristesse ou la colère, elles s'accordent désormais le temps de les vivre et de les extérioriser, ce qui favorise leur bien-être.

Elle [intervenante du CAVAC] s'est présentée et après ça, elle a dit « c'est moi qui vais s'occuper de vous ». Tout de suite ç'a été comme... mon doux, elle me lance une perche. Elle m'a écoutée, m'a consolée, tout le temps les bons mots et elle m'a aussi permis de pleurer. Parce qu'au début, je me disais, pour ne pas casser, je vais pleurer le moins possible. Je me disais, pour être forte... mais ce n'était pas ça du tout, il fallait que ça sorte. (Geneviève)

Dans le même sens, quatre participantes ont nommé que leur suivi au CAVAC avait fait en sorte de leur redonner de la force ou du courage, que ce soit de manière générale ou bien pour affronter des étapes précises, comme celles liées aux procédures judiciaires. Le fait de ne pas se sentir seules devant l'adversité et de désirer être un modèle positif pour leurs enfants ont été des éléments qui ont mobilisé les forces de ces participantes.

Aujourd'hui, avec l'aide, je suis beaucoup plus forte qu'avant. Pas bien le choix... c'est ça ou tu t'écrases. C'est ça ! Je l'ai fait, ce n'est pas compliqué, je l'ai fait pour mes enfants. Je me suis dit, s'ils voient que leur mère elle s'écrase, bien un jour ils vont peut-être avoir des difficultés de couple ou quoi que ce soit, et ils vont penser qu'on ne peut pas s'en sortir. Moi, je veux leur montrer qu'on est capable de s'en sortir. (Dominique)

D'autre part, trois participantes ont mentionné que les enseignements dont elles ont bénéficié lors de leur suivi avec leur intervenante du CAVAC ainsi que les moyens mis à leur disposition ont eu comme répercussion de les aider à diminuer leur stress, voire à mieux gérer leur anxiété sans faire appel systématiquement à la médication.

Quand je vois que je commence à être anxieuse, bien je le sais et je me parle et je sors mes petits outils. J'ai l'application du CAVAC avec la petite boule. On avait aussi parlé d'une affaire de méditation. Tout ça, ça m'aide à me reconstruire et à me recentrer sur le maintenant [...] Avant j'avais des pilules, j'en ai encore, mais des pilules d'anxiété j'essaie d'en prendre le moins possible. Maintenant, quand je les prends, c'est parce que c'est vraiment incontrôlable, mais ça arrive vraiment moins souvent. (Érika)

5.6.2 Les retombées conjugales

Plusieurs participantes (n=6) ont soulevé des retombées positives dans leur vie conjugale qu'elles associent aux services qu'elles ont reçus de la part du CAVAC. Tout d'abord, quatre d'entre elles ont rapporté qu'avec l'aide de leur intervenante, elles ont pris conscience de certaines habitudes qu'elles avaient développées dans leur façon de choisir leurs partenaires et d'être en relation avec eux. Cette prise de conscience les a amenées à rechercher des hommes ayant un profil différent, qu'elles qualifient de « gentils » ou « d'attentionnés ».

J'ai compris mon pattern. Je ne veux pas refaire ce pattern si un jour j'ai une autre relation... Ce n'est pas mon but de revivre ces affaires simples. (Amélie)

Elle [nom de l'intervenante du CAVAC] a fait le tour avec moi quand même. Pourquoi je choisis des... sans faire exprès, mais c'est tous du monde que ça ne paraît pas, mais c'est du monde qui se trouve à exploiter mes forces et ma générosité. Oui, je me fais exploiter ça l'air et j'hais tellement... Un moment donné, bien la première fois je veux bien, le père de ma fille c'est un pervers narcissique alors j'ai vraiment pogné le gros lot. Et là [nom du contrevenant], je voyais bien qu'il avait une mauvaise gestion de la colère, mais je voulais l'aider [...] Je voulais l'aider, c'est ça ! (Hélène)

D'autre part, quatre participantes ont rapporté que le passage du temps ainsi que le cheminement personnel qu'elles ont fait avec le soutien de leur intervenante du CAVAC ont fait en sorte qu'elles se sentent aujourd'hui prêtes à rencontrer de nouvelles personnes, notamment car elles sont désormais moins méfiantes envers les hommes.

J'ai rencontré un monsieur en prenant des marches et c'est devenu un bon confident, c'est un ami. C'est sûr qu'au début, j'étais très méfiante, mais c'est un monsieur sur qui je peux compter. (Geneviève)

Parmi les participantes qui sont à nouveau en relation, deux ont mentionné que la qualité de leur relation s'était améliorée depuis qu'elles bénéficiaient de services psychosociaux. L'une d'elles explique que son suivi au CAVAC l'a aidée à améliorer son estime de soi, ce qui fait en sorte qu'elle accepte désormais les compliments de son conjoint, alors qu'elle se sentait incapable de le faire auparavant. Quant à l'autre, elle estime que sa relation actuelle est plus équilibrée, car elle arrive à mieux communiquer ses besoins, à prendre confiance en elle et à accepter de passer du temps sans son partenaire.

Mon chum bien notre relation est meilleure qu'avant [...] Grâce à elle [intervenante du CAVAC], mon chum avant quand il me disait que j'étais belle, je l'envoyais presque promener. Aujourd'hui, mon devoir c'est de me faire dire « tu es belle » et de répondre « merci ». Je n'étais pas capable avant, donc je l'envoyais promener, jusqu'à ce qu'elle me dise « non, ce n'est pas ça qu'il faut que tu dises, il faut que tu dises merci mon amour ». (Béatrice)

J'ai appris à me doser dans ma relation avec lui [nouveau conjoint]. Il m'aime, on s'aime, mais au début j'ai trouvé ça dur parce qu'au début, on vivait ensemble, mais il avait encore son appartement et le jeudi, c'était sa routine, il partait chez lui, il allait payer ses comptes, faire ses affaires. Ça, c'était sa routine à lui, moi je trouvais que... « pourquoi tu ne me m'amènes pas avec toi ? ». Finalement, c'était sa routine et son jardin à lui. J'ai trouvé ça difficile, parfois encore, mais c'est correct, j'ai appris à me doser [...] J'ai plus confiance en moi, mais aussi en les autres. Je choisis plus mes combats aussi [...] En plus, avant, je ne demandais rien, je n'étais pas capable tandis qu'aujourd'hui, je suis de plus en plus capable. (Érika)

5.6.3 Les retombées familiales

Les services reçus du CAVAC ont eu des retombées positives dans la vie familiale de quatre femmes. Tout d'abord, trois d'entre elles ont souligné que le lien les unissant à leurs

enfants s'était amélioré et qu'il était plus fort depuis qu'elles reçoivent des services du CAVAC. L'une d'elles explique qu'elle considère que sa relation avec son fils est plus forte et qu'elle estime s'être rapprochée de lui, alors qu'une autre mentionne que la communication avec sa fille s'est améliorée.

En tant que tel avec mon fils, je ne dis pas que je ne l'aimais pas au début, mais notre relation est devenue deux fois plus forte que ce que je pensais, parce que justement je repense encore aujourd'hui à comment j'ai vécu avec le père et justement mon fils c'est mon héros. Je ne peux pas l'enlever que c'est mon héros. (Béatrice)

Moi et ma fille, maintenant, on se parle de plus de choses. Tout le monde me disait « il faut que tu lui dises les vraies choses », alors je lui dis beaucoup plus les vraies choses qu'avant [...] Parce que comme je te disais, dans ma famille c'est comme plus... « ah ! on n'en parle pas. On vit nos affaires par en dedans et on n'en parle pas ». Mais là non, moi et ma fille, je lui dis quand même beaucoup de choses et elle, elle m'en dit beaucoup plus aussi, c'est surtout ça, elle s'ouvre beaucoup plus qu'avant. Alors c'est plus facile. (Hélène)

Plus spécifiquement, certaines participantes (n=2) ont souligné que le soutien du CAVAC leur a permis d'améliorer des aspects plus précis de leurs relations familiales. Alors qu'une répondante a réussi à obtenir des services psychosociaux pour sa fille afin qu'elle apprenne à mieux gérer sa colère, une autre a développé une façon différente de communiquer avec le père de son enfant et les membres de sa famille en créant un groupe privé sur Facebook.

Ma fille a été suivie aussi par quelqu'un. J'ai demandé de l'aide via [nom de l'intervenante du CAVAC] qui m'a mise en contact avec la DPJ pour avoir de l'aide pour ma fille, parce qu'elle avait beaucoup de colère cet été et elle tournait sa colère envers moi. Elle [intervenante du CAVAC] m'a permis d'aller chercher rapidement et d'avoir accès rapidement à une travailleuse sociale pour ma fille. (Hélène)

C'est grâce à elle si justement le groupe Facebook a été ouvert. C'est elle qui m'a dit « arrête de lui parler » et le groupe Facebook a décidé d'être vivant à partir de là [...] J'ai fait pour qu'il [ex-conjoint et père de son fils] aille des nouvelles quand même de son enfant, c'est que j'ai créé un groupe Facebook fermé pour la famille. Ils peuvent prendre des photos s'ils veulent. Il [ex-conjoint et père de son fils] ne peut pas dire qu'il n'a pas de nouvelle et qu'il n'a pas de photo. (Béatrice)

Contrairement à ces femmes, une participante a mentionné que la dénonciation policière avait eu un impact négatif sur sa relation avec sa fille. En effet, cette dernière ne croit pas la version de sa mère, mais plutôt celle de son ex-conjoint. Depuis qu'elle a dénoncé le contrevenant pour les gestes commis, cette participante s'est donc éloignée de sa fille.

Ce que ç'a changé avec ma fille, c'est qu'elle ne me croit pas. Elle ne croit pas qu'il m'a frappée. Ma fille est malade, elle est suivie par des psychologues, elle est anorexique, elle est très fragile mentalement. Ça ne me surprend pas que mon ex-mari se soit servi d'elle parce que lui il a remplacé... ma fille ce n'est pas son père, c'est son beau-père et elle s'est attachée à lui. Ce qu'elle m'a dit ma fille c'est que c'est impossible, que j'avais un mari en or et que jamais il ne m'aurait touchée [...] Ça m'a éloignée d'elle, parce que présentement, ma fille et son mari, parce qu'elle est mariée, son mari m'a envoyé deux courriels haineux, vraiment pas des beaux courriels... en me disant de retirer ma plainte. (Geneviève)

5.6.4 Les retombées sociales et professionnelles

Presque toutes les participantes (n=7) ont exprimé un fort sentiment de solidarité envers les personnes victimes de violence conjugale. Ce sentiment varie en intensité, allant de se sentir interpellées ou concernées par la problématique sociale jusqu'au désir de s'impliquer pour sensibiliser ou pour faire changer les choses, que ce soit à petite ou grande échelle. Ainsi, ces femmes mentionnent plusieurs stratégies qui, selon elles, peuvent être utilisées pour sensibiliser la population à la réalité des femmes victimes de violence conjugale. Parmi celles-ci, on retrouve notamment la création de capsules vidéo sur les

médias sociaux, le bénévolat auprès des femmes victimes ou encore la création d'un tribunal spécialisé.

Si je peux aider, quelqu'un d'autre comme [nom d'une connaissance] m'a aidée [...] croiser quelqu'un dans la rue, je vais la comprendre, l'écouter et la croire. Ça là, c'est beaucoup ! (Amélie)

Moi quand je vais être sortie de ça et que je vais être forte, que je vais avoir des forces, je vais faire du bénévolat envers les femmes qui en ont besoin. Vous allez me voir quelque part graviter, on va sûrement se revoir un jour... je vais aller faire du ménage pour les dames, je vais aller faire la cuisine pour eux autres, c'est sûr que vous allez me revoir. Je vais redonner, c'est sûr que je vais redonner. (Érika)

Dans le même sens, quelques femmes (n=3) ont mentionné que l'une de leurs motivations à dénoncer, à s'impliquer dans des procédures judiciaires criminelles ou à ne pas abandonner celles-ci, et ce, malgré les nombreux obstacles dans leurs parcours respectifs, est liée au fait de protéger d'éventuelles victimes. L'une d'elles explique avoir dénoncé et s'être impliquée dans le processus judiciaire dans le but d'éviter que son agresseur fasse d'autres victimes.

Je ne veux plus qu'il en fasse à d'autres. Je n'ai pas l'intention de taire ce qui m'est arrivé, parce que je sais qu'il y a beaucoup de femmes qui vivent ça. Je veux que les femmes parlent. Je ne veux plus que lui il touche à une femme. Je veux plus qu'il touche à une femme et je veux qu'il soit puni pour ce qu'il m'a fait. (Dominique)

D'autre part, trois participantes ont souligné ressentir un certain sentiment de fierté quant au fait d'avoir bénéficié des services du CAVAC. Deux d'entre elles ont aussi souligné que ces services les ont amenées à avoir un sentiment d'appartenance envers l'organisme.

Vous ce que vous me faites, je sens que je suis épaulée par une organisation de femmes crédibles, qui croient en moi. La fois ou j'ai eu à prononcer le CAVAC, que même les policiers m'ont dit « madame, est-ce que vous connaissez le CAVAC ? », j'ai répondu, « oui et je suis accompagnée par le CAVAC ». Il y a un immense respect pour votre organisation. (Geneviève)

Finalement, deux participantes expliquent que depuis qu'elles ont bénéficié des services du CAVAC, elles comprennent mieux la profession des travailleurs sociaux. Plus précisément, l'une d'elles reconnaît l'importance du travail accompli par les professionnels et que cela l'a amenée à partager son opinion avec sa nièce qui est travailleuse sociale.

Je vais revenir avec le mot, essentiel. C'est un service que je ne connaissais pas, mais qui a vraiment sa place. Ma nièce est travailleuse sociale, alors après deux ou trois rencontres avec [nom de l'intervenante du CAVAC], j'ai appelé ma nièce et j'ai dit « tu fais vraiment un travail important ». On sait tous le mot travailleur social, mais moi je n'avais jamais eu affaire à des travailleurs sociaux, alors là, je l'ai appelée, et j'ai dit « tu fais vraiment un travail important ». (Hélène)

5.7 Les attentes comblées et non comblées

Dans le cadre de cette étude, les participantes se sont exprimées sur leurs attentes comblées et non comblées par rapport aux services offerts par le CAVAC. Dans le but de synthétiser leurs points de vue, cette section est divisée en quatre principaux thèmes, soit les attentes par rapport au suivi individuel, aux informations transmises, à l'accompagnement à la Cour et à l'assistance technique.

5.7.1 Le suivi individuel

En ce qui concerne le suivi individuel, les répondantes ont toutes mentionné avoir ressenti, à un moment ou à un autre de leurs parcours, le besoin de se confier ou d'échanger par rapport à ce qu'elles vivaient ou avaient vécu, et ce, avec une personne qui ne faisait pas

partie de leur entourage. De manière générale, ce besoin s'est avéré entièrement répondu pour la moitié des femmes (n=4).

Quelqu'un qui n'est pas ta sœur. C'était une aide précieuse que toute personne devrait aller chercher, par rapport que ce n'est pas un ami, que c'est un étranger... formé bien sûr [...] J'avais besoin de parler, d'en parler [...] C'est un jardin psychologique. (Amélie)

Me faire écouter, me faire soutenir, parce que disons que je ne l'ai pas eu facile. Juste le fait de me faire comprendre, de me faire dire « regarde on est là pour t'écouter, on n'est pas là pour te juger ». Que je ne me fasse pas interrompre toutes les trois secondes, c'est ce que je voulais et ça m'a vraiment aidée. (Béatrice)

Les services, ça m'a vraiment aidée. J'ai vraiment eu un bon service. J'ai consulté et finalement ça s'est bien passé et tout a été correcte [...] Le mot qui me vient à l'esprit, c'est bizarre, mais une bouée de sauvetage. Ça vraiment été quelqu'un qui m'a aidée à m'en sortir, elle m'a supportée. (Érika)

Pour trois autres participantes, leurs attentes concernant le suivi individuel ont été comblées partiellement. Après un premier suivi au CAVAC, une répondante était très insatisfaite des services reçus et a décidé de les interrompre. La participante jugeait alors que l'intervenante attirée à son dossier n'avait pas le savoir-être ni les compétences pour l'accompagner adéquatement : *elle amplifiait ce sentiment d'être seule, d'être complètement laissée à moi-même et d'être jugée. Elle a été sournoise. (Florence)*. Heureusement, sa seconde expérience avec le CAVAC fut positive, principalement en raison des grandes qualités qu'elle attribue à l'intervenante qui s'occupait de son suivi et qui, selon elle, va au-delà de ce qui est attendu dans son travail.

Je me sentais cru et elle prenait soin, je la sentais toute là avec moi, je ne la sentais pas en train de faire son job nécessairement, malgré qu'elle faisait son job, elle le faisait très bien. Je sentais vraiment qu'elle était là avec moi. Et je sens encore ça aujourd'hui. J'ai fusionné un peu. Cette sensation-là... pas une vraie fusion [rires], mais j'ai adhéré moi à cette intervenante-là et si j'avais une médaille à donner c'est à elle que je la donnerais. Oui c'est vrai, si j'avais un pouce à donner pour pousser des gens ou des causes vers le haut ou un truc comme ça, ça serait à elle. (Florence)

Deux autres participantes se disent, somme toute, satisfaites du suivi individuel qu'elles ont reçu, mais soulignent avoir ressenti un manque. À leurs yeux, le suivi offert était de trop courte durée, en raison du nombre maximal de rendez-vous, ce qui a généré un sentiment d'inachèvement, voire d'abandon. Une répondante était toutefois consciente que ce besoin de recevoir une aide plus soutenue serait accessible dans le cadre d'une thérapie.

Je souhaite des personnes comme elle à toutes les femmes qui en ont besoin. C'est comme si elle était... je ne sais pas, j'avais eu une aide quasiment... c'était quasiment surnaturel je vous dirais [...] Mais ce que j'aurais aimé, ça aurait été d'approfondir mon mal. Et ça, je sais que c'est la thérapie qui va faire ça. Qui va être en profondeur, oui qui va être à long terme. (Geneviève)

En ce qui concerne la dernière répondante, celle-ci exprime que ses attentes n'ont pas été comblées par rapport au suivi individuel dont elle a bénéficié à la suite de pressions exercées par la DPJ. Elle est d'avis qu'il y a eu un manque dans les échanges avec son intervenante, faisant en sorte qu'elle n'a pas ressenti de connexion avec cette dernière.

Non je m'attendais à plus de... comme je disais tantôt... plus de contacts, d'échanges, de discussions [...] Non, mais elle est vraiment fine [nom de l'intervenante du CAVAC], mais la connexion n'était pas là. Peut-être qu'avec quelqu'un d'autre ça aurait marché ? (Camille)

5.7.2 Les informations transmises

En ce qui concerne la transmission d'informations en lien avec leur situation, six participantes ont mentionné que leurs attentes avaient été comblées en ce sens que les informations demandées avaient été transmises. Ces informations, qui concernaient principalement leurs recours et les procédures judiciaires, ont été appréciées par ces femmes. D'abord, l'une des participantes a précisé qu'il était essentiel, pour elle, de consulter une professionnelle ayant des connaissances face à la problématique de la violence conjugale et à qui elle pouvait poser des questions à ce sujet.

Moi je ne suis pas spécialiste, je ne suis pas travailleuse sociale. Et puis je veux savoir, « je suis tu normale, de vivre ça, d'avoir des craintes, que je fasse de l'insomnie ? » [...] Pour moi ç'a été essentiel. (Dominique)

En ce qui a trait plus précisément au processus judiciaire, deux participantes ont abordé leurs attentes par rapport aux informations transmises à ce sujet. La première explique que, pour elle, les procédures judiciaires lui étaient inconnues et qu'il était important pour elle de comprendre le processus qui allait se dérouler à la suite des accusations portées contre son ex-conjoint. Le fait d'être tenue informée a été apprécié par cette participante. De son côté, la deuxième participante mentionne qu'il est important pour elle de bien comprendre comment le système de justice fonctionne et de bénéficier du suivi des procédures judiciaires liées au dossier dans lequel elle était impliquée.

C'est de l'inconnu ce qui va se passer, comment ça va se dérouler [...] Elle me donnait les informations qu'elle avait tout le temps, j'ai senti tout le temps la franchise. (Geneviève)

Il y a beaucoup d'informations mécaniques, l'appel de [nom de l'intervenante au service CAVAC-info] c'était important. De tout de suite comprendre comment ça fonctionnait la justice, quand tu n'as jamais eu à faire ça [...] Pour moi, c'est important, je sais que chaque personne est différente, il y en a probablement qui ne veulent pas le savoir, mais moi c'est le contraire, je veux tout savoir. (Hélène)

À l'inverse, deux participantes étaient plus mitigées quant à leur satisfaction liée aux informations reçues de la part des intervenantes du CAVAC. L'une d'elles a souligné que son niveau de satisfaction était différent selon l'intervenante responsable de son suivi. Alors que sa première expérience avait été décevante, cette dernière était très heureuse des informations dont elle a bénéficié dans le cadre d'un suivi ultérieur.

[Avec la première intervenante] j'étais terrorisée par mon procès, j'avais juste des questions, j'aurais aimé qu'elle m'explique le déroulement du procès, mais non. Je n'avais aucune idée de rien, rien, rien... [Avec la deuxième intervenante] Elle n'était pas juste à attendre que je pose des questions, elle faisait sa job, elle était dans le milieu, elle est tombée dans la bonne position... (Florence)

5.7.3 L'accompagnement à la Cour

En ce qui a trait au service d'accompagnement à la Cour, la moitié des participantes (n=4) en avaient bénéficié au moment de l'entrevue. Trois d'entre elles ont mentionné que leurs attentes ont été comblées par rapport à ce service et que celui-ci s'est avéré essentiel pour elles. L'une d'elles a souligné qu'il n'est pas facile de se rendre à la Cour dans un contexte de violence conjugale et que le soutien reçu par le CAVAC en ce sens s'est avéré utile.

Te soutenir, parce que c'est vraiment très dur ! Puis à te dire comment il va falloir que tu témoignes, puis à t'informer de tout ça, parce qu'au début tu n'es pas au courant. (Camille)

Une autre participante a ressenti un besoin de protection lors des procédures judiciaires. Plus précisément, elle raconte qu'elle voulait avoir un local fermé lui assurant sécurité et confidentialité, une demande qu'elle a faite au CAVAC quelques jours avant une audience. Notons que celle-ci a eu accès aux locaux demandés tout au long des procédures judiciaires.

J'ai téléphoné vendredi avant le tribunal pour m'informer [...] Je lui ai dit « je voudrais juste savoir si je pourrais avoir un local pour me cacher ». J'avais peur de la famille, des médias. Je ne voulais pas qu'il me voit.
(Florence)

5.7.4 L'assistance technique

Pour terminer, sept femmes ont bénéficié de l'assistance technique offerte par le CAVAC afin de compléter une demande pour l'IVAC. Six d'entre elles ont mentionné que ce service avait été bénéfique pour elles, soit en leur permettant d'obtenir l'aide requise afin de bien compléter la demande à transmettre. Selon une répondante, le soutien et l'encadrement de son intervenante ont été rassurants pour elle dans sa démarche.

Bien par chance que j'ai eu de l'aide, ce n'est pas facile faire ça le formulaire, la déclaration. Bien, j'ai trouvé que c'était... encore une fois, l'encadrement me sécurise beaucoup. J'ai trouvé ça important de l'avoir avec moi.
(Geneviève)

À l'inverse, une des participantes a mentionné que l'intervenante du CAVAC qui lui a offert ce service manquait de connaissances informatiques. Elle a d'ailleurs déploré le fait qu'elle avait dû pallier ce manque de connaissances en faisant elle-même les tâches qui auraient normalement dû être assumées par l'intervenante.

Je ne comprenais pas pourquoi l'intervenante n'était pas capable d'écrire sur l'ordinateur, elle disait qu'elle n'était pas habituée. Pourquoi est-ce qu'elle n'était pas habituée si ça faisait tant de temps qu'elle était là, à ce poste-là ? Ce bout-là je ne l'ai pas compris, pourquoi que moi, qui ne suis pas une secrétaire, je suis allée faire la job à l'ordinateur par moi-même ? Elle avait l'air confuse. C'était très long et... au niveau informatique, on dirait que oui c'était comme un dinosaure. C'était moins de son époque ou quelque chose comme ça. Je n'ai pas d'explication, mais c'était tellement long que finalement c'est moi qui l'ai fait. (Florence)

5.8 Les recommandations pour les services d'aide

Dans cette dernière section du chapitre des résultats, les recommandations des participantes par rapport aux services d'aide sont mises en lumière. Ces recommandations s'adressent aux personnes victimes, au CAVAC, aux intervenants, à l'IVAC, aux services policiers, au système de justice et, finalement, à la société de façon générale.

5.8.1 Les personnes victimes

Cinq participantes ont émis des recommandations aux personnes victimes. Parmi ces dernières, trois ont parlé de leur souhait à l'effet que les femmes victimes de violence conjugale parlent, qu'elles dénoncent la violence vécue dans le but de la faire cesser pour elles, mais également pour les autres. Les deux autres participantes suggèrent, quant à elles, aux femmes victimes de violence de consulter et d'aller chercher de l'aide.

Je ne veux pas qu'une autre femme vive ça. Et je veux que les femmes se disent que ce n'est pas une honte de dénoncer. (Dominique)

Pour les prochaines aussi, pour qu'elles parlent, pour qu'elles n'endurent pas ça, qu'elles ne laissent pas le pouvoir aux hommes qui sont contrôlants. (Geneviève)

Ce serait le fun que les femmes qui sont victimes viennent plus au CAVAC. [...] Disons que c'est un petit cadeau que tu te fais, ça fait du bien. (Béatrice)

5.8.2 Le CAVAC

Au total, six participantes ont exprimé des recommandations pour le CAVAC, afin d'améliorer les services dispensés aux personnes victimes de violence conjugale. D'une part, deux participantes recommandent qu'une stabilité soit assurée dans l'aide offerte, en permettant aux femmes victimes de recevoir différents services d'une même intervenante. Ainsi, une femme qui débiterait son suivi avec une intervenante pourrait bénéficier du service d'accompagnement à la Cour avec celle-ci, afin qu'elle ne soit pas contrainte de répéter son histoire.

Ce serait bien que ce soit la même personne, parce que le cheminement elle l'a. Elle sait exactement dans l'ordre chronologique. Ça deviendrait complexe si c'était une personne différente. Le fait qu'elle te connaisse puis qu'elle connaisse le manipulateur qu'il est et la situation ça aide beaucoup dans les circonstances. (Dominique)

Une autre participante propose, pour sa part, de développer un aide-mémoire destiné aux personnes victimes dans le but de faciliter les démarches qu'elles ont à faire en cas de séparation. De son côté, elle aurait souhaité avoir un aide-mémoire dans lequel se retrouvent des informations pertinentes et utiles afin de faciliter les démarches à faire après sa rupture conjugale. Elle est d'avis que cet outil serait grandement utile étant donné l'état de santé mentale dans lequel les personnes victimes se retrouvent après avoir vécu de la violence conjugale.

Une des choses qui est très difficile quand il t'arrive ce qu'il m'est arrivé, c'est que ton monde, comme on disait, bascule, tu n'as plus de repère [...] Tu veux t'organiser, mais tu n'as pas de drive. Comme par exemple pour aller chercher l'information sur le site internet du gouvernement pour savoir quand est-ce qu'il faut que tu declares que tu es devenue séparée [...] Pour l'argent que tu reçois pour ton enfant, ça change ça. Partout il faut que tu declares [...] Il manque une feuille d'accompagnement, logistique, administratif... je pense que si vous feriez ça, vous aideriez tellement de monde, qui n'auront pas besoin de se casser la tête. Juste de chercher le maudit numéro de téléphone à Hydro-Québec pour dire « je suis déménagée » ou « lui enlevez-le du compte, il n'est plus ici ». (Hélène)

Cette même répondante suggère aussi qu'il y ait une entente de collaboration entre le CAVAC et des psychologues qui acceptent des mandats de l'IVAC. Cette collaboration permettrait, selon elle, d'éviter des trous de service en augmentant l'efficacité et la rapidité de prise en charge par une professionnelle à la suite de l'acceptation d'une demande IVAC pour un suivi psychologique.

Il manque un pont à faire avec les psychologues qui font des mandats IVAC. Je ne dois pas être la seule qui tombe dans le vide. [...] À la limite, qu'il y ait plus qu'un pont, un vrai pont, c'est-à-dire un psychologue identifié ou deux psychologues à qui vous faites des transferts de dossiers directement [...] Moi c'est correct, avec des références, j'étais capable de prendre le téléphone et d'appeler, mais il y en a qui n'appelleront pas et ils vont tomber. Écoute, il a fallu que j'en appelle à peu près dix. (Hélène)

5.8.3 Les intervenantes

Certaines participantes (n=3) ont adressé des recommandations destinées aux intervenantes, qu'elles soient employées au CAVAC ou ailleurs. L'une d'elles suggère entre autres aux intervenantes de se concentrer sur les besoins de la personne victime et de les respecter.

S'en tenir aux besoins de la personne et travailler à partir de là. (Amélie)

De son côté, une autre femme conseille aux intervenantes de demeurer objectives lorsqu'elles se prononcent par rapport à la situation d'une personne. Cette dernière avait vécu une mauvaise expérience lors d'une intervention impliquant la DPJ lors de laquelle elle s'était sentie étiquetée. Selon elle, ce genre de jugement peut laisser une impression négative par la suite et affecter négativement les services dont les femmes victimes peuvent bénéficier.

Je ne savais plus comment m'en sortir pour demander de l'aide. On devient étiqueté. Avec tout de sorte de post-it. Une intervenante qui teinte ça de sa perception sur un papier et tous les autres intervenants se fie à ce papier et après c'est un engrenage, le merdier total dans le classeur. Il y a un roulement trop important dans le personnel. C'est très important de s'en tenir aux faits, que ça ne soit pas teinté de la perception de l'intervenant. On n'a pas besoin de vos impressions. C'est vrai que parfois ça peut sembler tout croche, mais... je sais qu'il y a des intervenants qui ont écrit « madame voit de la violence partout ». Je VIVAIS de la violence partout. On ne peut pas écrire « madame voit de la violence partout », c'est TON opinion ça [...] C'est vraiment à éviter, fortement à éviter. (Florence)

5.8.4 L'IVAC

En ce qui concerne l'IVAC, qui relève de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), trois participantes ont émis des recommandations qui concernent les délais (n=3) ainsi que la procédure à suivre pour recevoir une indemnisation (n=2).

Pour ce qui est des délais, deux différents éléments sont ressortis de leurs propos. Premièrement, une participante a recommandé que les délais liés aux remboursements des frais de déménagement liés à la rupture conjugale soient amoindris. Selon elle, il peut parfois être difficile de payer ces frais au moment du déménagement, alors que le remboursement ne se fait que plusieurs semaines, voire quelques mois plus tard. Pour ce qui est des deux autres

participantes, elles ont de leur côté parlé des délais entre l'acceptation de la demande et le début du suivi individuel avec un professionnel qui accepte des mandats de l'IVAC.

Je vais avoir accès à une psychologue, mais pour l'instant, j'en n'ai pas et ça ne sera pas avant le mois de janvier. Je trouve ça long, le délai, pour pouvoir parler, pour pouvoir évacuer. Parce que comme je vous dis, c'est des vagues [...] Je sais que ça, ça appartient à l'IVAC, mais [...] s'il y avait quelque chose à améliorer ça serait vraiment le support thérapeutique. (Dominique)

La deuxième recommandation qui a été faite par deux participantes est liée à la complexité de la procédure pour soumettre une demande à l'IVAC. Plus précisément, les femmes ont nommé que le document requis pour soumettre une demande aurait avantage à être simplifié.

Pour l'IVAC, il y aurait peut-être moyen de simplifier la procédure. Oui, la procédure, c'est long, c'est complexe. (Dominique)

5.8.5 Les services policiers

Une seule participante a émis une recommandation pour les policiers, soit que ceux-ci réfèrent les personnes victimes au CAVAC, à la suite d'une plainte, et ce, même si la plainte n'est pas recevable à leur niveau. Plus concrètement, elle suggère que les policiers remettent un pamphlet ou les coordonnées du CAVAC aux personnes victimes indépendamment de l'issue de la plainte policière. Elle est d'avis que les personnes comme elle, qui ne « réussissent pas à faire de plainte », méritent autant que les autres de recevoir du soutien, autrement dit des services d'aide pour les personnes victimes. De plus, elle croit que cette façon de faire amènerait les personnes victimes à consulter davantage et à moins banaliser la violence subie.

Quand tu fais une plainte, tu es référée par les policiers, mais les gens comme moi qui ne réussissent pas à faire de plainte... on est plus dans le néant et on n'est pas référé. Nous aussi on en a besoin d'aide ! Peut-être... les policiers pourraient peut-être remettre un pamphlet à ce moment-là. Ce serait une bonne idée, moi je trouve que ce serait bon ça [...] Ça amènerait peut-être plus les gens à consulter et à moins banaliser. (Érika)

5.8.6 Le système de justice

Concernant le système de justice, deux recommandations ont été émises par les participantes. La première recommandation, qui a été exprimée par trois participantes, a été d'adapter le système de justice aux personnes victimes de violence conjugale. À titre d'exemple, une participante rapporte qu'il devrait y avoir plus de considération pour les personnes victimes dans le système de justice. Elle parle notamment du stress occasionné par les délais pour les personnes victimes alors que ces retards sont avantageux pour la personne contrevenante, puisqu'ils leur permettent entre autres de se réhabiliter et de s'investir dans certaines activités, notamment des formations, qui les feront bien paraître devant la justice par la suite. Somme toute, elle a espoir que les tribunaux spécialisés auront des impacts positifs pour les personnes victimes de violence conjugale qui sont impliquées dans des procédures judiciaires.

Par rapport à la justice, j'ai beaucoup de choses à dire, que le système n'est pas là pour la victime, mais pas du tout. Parce que tu vois, ça va faire huit, neuf mois, peu importe, lui pendant ce temps-là il se réhabilite, il fait des formations, il se fait mettre des étoiles dans son cahier comme de quoi il est un bon garçon, il maintient la paix. Pendant ce temps-là moi, à toutes les fois qu'on a une date qu'il est supposé passer, je stresse. Et là, c'est remis, alors mon stress est remis à la prochaine fois. Le dossier n'est pas fini, alors moi je suis maintenue là-dedans. Lui on le fait progresser, on lui donne des formations et on dit... tu fais ci, tu fais ça et ça va améliorer ton affaire [...] Je sais que [nom d'une femme québécoise œuvrant en politique] elle travaille là-dessus, sur les cas de violence conjugale pour qu'il y ait un tribunal spécialisé. (Hélène)

Cette même femme mentionne aussi que la manière dont notre système est conçu fait en sorte que parfois, il est impossible d'accuser une personne d'un crime, par exemple la tentative de meurtre, alors qu'il s'agissait bel et bien de son intention de le commettre. Pour elle, cette situation est injuste et démontre que le système de justice prend davantage en considération les personnes contrevenantes que les personnes victimes.

Le message que je reçois c'est... « c'est donc de valeur, pour prouver qu'il voulait vraiment te tuer, il aurait fallu qu'il te tue. Si tu étais morte, ça serait super facile de prouver qu'il voulait te tuer. Là on pourrait le charger avec tentative de meurtre » [...] Je me dis... « une pauvre tentative de viol où finalement il ne l'a pas violée ah ! C'est de valeur ! S'il t'avait violée, on pourrait le... là on pourrait dire qu'il voulait te violer ». (Hélène)

Une autre femme est d'avis que le système de justice ne devrait pas obliger les personnes victimes à témoigner en présentiel en salle de Cour, même si leur témoignage est requis pour le bon déroulement de la justice. Elle croit, au contraire, que le système devrait s'adapter aux besoins des personnes victimes en offrant diverses possibilités, notamment le témoignage à distance. À ses yeux, certaines personnes choisissent de ne pas porter plainte, par crainte de devoir éventuellement témoigner en salle d'audience et cela pourrait changer si le système s'adaptait à leurs besoins.

Je trouve que, ça faciliterait plus les victimes à porter plainte puis à être ouvertes si on n'avait pas à témoigner ou bien tu sais témoigner à part. Mettons une madame pourrait te faire parler dans un micro comme ça là, puis tu divulgues tout puis que ça passe en Cour sans que tu sois obligée de le dire. Parce que ça doit vraiment en turnoffer une couple, de dire non moi je ne fais pas ça, puis qui portent pas plainte à cause de ça. On pourrait le dire dans un micro ou au pire qu'ils nous filment avant ou je ne sais pas. (Camille)

La deuxième recommandation qui a été faite par l'une des participantes est qu'il serait bénéfique pour la société d'offrir davantage de services aux contrevenants dans le but de favoriser leur réhabilitation et, par la même occasion, éviter qu'ils fassent d'autres victimes.

Les victimes c'est une chose, mais ceux qui ont fait des victimes c'est une autre. Sinon les victimes se multiplient. Il faut qu'ils soient traités, parce que c'est un trouble de personnalité, avec des problèmes de consommation. C'est n'est pas juste quelqu'un de malade, c'est quelque chose de profondément ancré. (Dominique)

5.8.7 La société

Une seule recommandation a été faite pour la société de manière générale. En fait, quatre femmes ont rapporté l'importance de parler de la violence conjugale et de continuer à sensibiliser la population par rapport à cette problématique sociale.

Avec le #metoo, moi je trouve qu'heureusement, il y a des esprits d'employeur qui vont arrêter de faire des... parce qu'on en a tout vécu un peu... c'est une époque, c'est assez là, on en veut plus de ça. Que oui ça n'en fait partie des violences ça, oui il faut en parler. Pour éliminer quelque chose, il faut en parler, ça ne l'éliminera pas au complet, comme l'inceste... ça l'air que ce n'est pas encore fini. (Amélie)

Pour l'une d'elles, le fait de sensibiliser, voire d'éduquer la population à la violence conjugale favoriserait de mieux la prévenir, la dépister ou d'intervenir en cas de besoin. Elle estime qu'il est important de briser les tabous, d'apprendre aux gens à nommer les choses telles qu'elles sont, à poser des questions, bref à s'intéresser à l'autre.

Quand tout va être terminé, je vais leur raconter [collègues] ce qu'il m'est arrivé. Pour leur dire, « vous avez des filles, restez à l'affut parce qu'elles ne vous le diront pas. Elles ne vous diront pas papa, mon mari est violent ». Il faut être à l'écoute. Il ne faut pas se gêner de dire « est-ce que tu vis de la violence conjugale ? ». Si quelqu'un m'avait dit « est-ce que tu vis de la violence conjugale ? », j'aurais pétié au frette, oui ! Je pense qu'aujourd'hui, il faut être capable de dire ces affaires-là. On devrait être capable de poser cette question, « comme : as-tu faim ?, as-tu soif ? », c'est l'éducation de la population. (Dominique)

De son côté, une autre femme mentionne qu'il faut parler de cette problématique, mais aussi des ressources auxquelles les gens peuvent avoir accès. Pour celle-ci, il est primordial d'augmenter la visibilité des ressources pour que plus de personnes puissent bénéficier des services d'aide.

Les services ne sont pas assez connus, je pense que ce n'est pas assez connu surtout dans des situations comme moi, de violence psychologique. Il n'y en a pas d'annonces du CAVAC nulle part [...] Pas aux nouvelles, mais peut-être des publicités. Par exemples des fois lorsqu'ils parlent de violence, ils devraient peut-être parler des ressources ici... en plus c'est gratuit [...] C'est tellement peu connu que ce n'est pas tout le monde qui est au courant que ça existe. Comme je te disais, souvent il faut que tu rentres un pied là-dedans pour le savoir. (Érika)

CHAPITRE 6 :

DISCUSSION

Ce chapitre discute les résultats de ce mémoire en fonction des objectifs de la recherche, à savoir : (a) décrire le point de vue des personnes victimes de violence conjugale en ce qui concerne les facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide du CAVAC, (b) documenter les retombées perçues par ces personnes relativement aux services d'aide, et (c) identifier leurs attentes comblées et non comblées vis-à-vis ces services. Les résultats liés à chacun de ces objectifs sont d'abord discutés, à la lumière des écrits disponibles sur le sujet, de même que du cadre de référence choisi, soit le modèle bioécologique. Ensuite, la contribution de cette recherche est mise en lumière, et ce, tant en ce qui concerne le développement des connaissances que la pratique en travail social. Les avenues à envisager pour les recherches futures sont également abordées. Pour terminer, les forces et limites de la présente recherche sont discutées.

6.1 Les facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide

Les facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide sont, sans aucun doute, le thème qui fut le plus souvent abordé par les participantes lors des entrevues. De nombreuses études scientifiques font aussi état de certains de ces facteurs (Davis et Srinivasan, 1995; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008), en se centrant généralement sur les services rendus, inclus dans le microsysteme des femmes, que ce soit par les policiers ou par les autres acteurs du systeme judiciaire (Frenette et al., 2018; Stewart,

Langan et Hennem, 2013; Wemmers, Cousineau, Demers, 2004). Dans le cadre de la présente étude, les femmes se sont également centrées davantage sur des facteurs liés au microsystème, bien que des éléments liés à d'autres niveaux de systèmes aient été exprimés.

Tout d'abord, plusieurs femmes ont souligné que certaines de leurs qualités ou habiletés personnelles, liées à leur ontosystème, avaient contribué à faciliter leur parcours dans les services d'aide. À titre d'exemple, elles mentionnent leur confiance en elles ainsi que leurs habiletés de communication. Or, dans les écrits scientifiques recensés, les forces personnelles des femmes ne sont pas identifiées comme des facteurs favorisant le parcours des personnes victimes de violence conjugale, mais plutôt comme une retombée des services reçus par celles-ci. De plus, dans les écrits, les femmes semblent jouer un rôle davantage passif et développent des forces liées à une intervention extérieure, contrairement à ce qui est observé dans notre étude, où les femmes expriment clairement avoir puisé dans leurs forces personnelles et joué un rôle actif dans leur rétablissement. Il importe d'agir en amont auprès des jeunes filles, dans une visée préventive, en favorisant leur estime personnelle et leurs habiletés de communication. Cela ne préviendra peut-être pas la violence, dont elles ne sont pas responsables, mais leur donnera les outils pour aller chercher de l'aide.

En ce qui concerne les facteurs liés au microsystème, les femmes ont souligné l'influence positive de la présence de soutien social dans leurs parcours. Ces dernières ont fait référence au soutien, qu'il soit émotionnel ou plus concret, reçu des membres de leur réseau informel, incluant leur famille, leurs amis, voire leurs collègues de travail. Dans le même sens, d'autres auteurs mentionnent qu'un milieu familial aimant et soutenant, empreint d'une attitude de non-jugement envers la victime, peut constituer un élément déterminant du

rétablissement de cette dernière (Davis et Srinivasan, 1995; Poupart et Leroux, 2018; Wemmers, 2017).

Par ailleurs, en ce qui concerne le soutien formel, les caractéristiques ainsi que les compétences des différentes intervenantes impliquées dans le parcours des femmes ont été largement évoquées par les participantes lors des entrevues, en lien avec leur niveau d'appréciation des services reçus. Ces caractéristiques et compétences réfèrent à des dimensions liées à la fois au savoir-être, au savoir ainsi qu'au savoir-faire des intervenantes. En premier lieu, les résultats de l'étude soulignent l'importance accordée au premier contact avec l'intervenante, qui initie le processus de collaboration entre l'aidant et l'aidé. C'est aussi dès cette première rencontre que commence à se construire le lien de confiance. Les femmes qui n'ont pas particulièrement apprécié leur premier contact téléphonique ou leur première rencontre avec une intervenante du CAVAC ont ainsi mentionné que cette expérience négative avait eu un impact sur leurs parcours dans les services, en complexifiant le développement d'un réel lien de confiance. Ce constat rejoint les propos de Poupart et Leroux (2018), qui mentionnent que le savoir-être s'avère tout aussi important que le savoir et le savoir-faire lors d'un premier contact avec une personne victime de violence conjugale.

Dans le même sens, l'ensemble des participantes ont mentionné l'importance de la capacité d'écoute des intervenants du CAVAC ou des instances judiciaires, et ce, dans une attitude de non-jugement. À ce sujet, les femmes ont insisté sur l'importance de se sentir considérées et reconnues dans le système de justice, des attitudes perçues comme facilitant leur processus de rétablissement. De nombreuses études démontrent d'ailleurs que l'écoute des intervenants est une compétence appréciée et primordiale pour les personnes victimes

(Davis et Srinivasan, 1995; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008; Stewart, Langan et Hannem, 2013). À l'inverse, les résultats de nombreuses études scientifiques mentionnent que le fait de se sentir jugées ou peu considérées ou entendues par les intervenants contribue à faire obstacle aux services d'aide chez les personnes victimes (Davis et Srinivasan, 1995; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Robinson et Spilsbury, 2008; Stewart, Langan et Hammem, 2013; Wemmers, Cousineau et Demers, 2004).

D'autre part, les participantes ont souligné l'expertise des intervenantes du CAVAC en matière de violence conjugale et l'ampleur de leurs connaissances en ce qui a trait au processus judiciaire. Certaines ont d'ailleurs préféré consulter le CAVAC plutôt qu'un autre organisme, compte tenu du mandat spécifique de l'organisme centré sur l'offre de services d'aide aux personnes victimes d'actes criminels. À l'inverse, à l'instar d'autres études sur le sujet (Briones-Vozmediano, La Parra et Vives-Cases, 2015; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Secrétariat à la condition féminine, 2020; Wemmers, Cousineau et Demers, 2004), le manque de formation spécifique de certains acteurs en matière de violence conjugale, notamment chez les policiers, a été identifié comme un obstacle à l'aide offerte aux personnes victimes dans la présente étude.

En ce qui a trait aux facteurs contextuels liés aux services, qui relèvent également du microsystème, l'analyse des propos rapportés par les femmes souligne la méconnaissance de celles-ci par rapport aux services d'aide offerts, notamment par le CAVAC. Cette méconnaissance a constitué un obstacle aux services chez les participantes de la présente étude, en retardant le recours aux ressources d'aide, faisant en sorte qu'elles ont été soutenues

plus tardivement. Ce constat est également noté par Wemmers (2017), qui mentionne que les personnes victimes ne sont pas toujours informées des services disponibles. Dans un tel contexte, il est possible d'émettre l'hypothèse à l'effet que les stratégies de diffusion de l'aide offerte mériteraient d'être revues afin de favoriser un accès plus rapide aux services répondant aux besoins des personnes victimes de violence. Or, une plus grande diffusion de l'aide offerte doit venir avec une évaluation des impacts de cette diffusion sur la demande d'aide et la mise en place des moyens nécessaires pour y répondre adéquatement.

Le contexte lié à la demande d'aide peut également influencer le parcours des femmes victimes dans les services. Ce contexte peut, entre autres, découler des liens entre les différents organismes fréquentés par les femmes, formant le mésosystème. Dans la présente étude, certaines femmes étaient ouvertes et volontaires à l'aide proposée par le CAVAC, alors que d'autres se sont vues contraintes par la DPJ à faire une demande de service auprès de l'organisme. Les résultats de l'étude démontrent que le contexte de la demande, que celle-ci soit volontaire ou non volontaire, a eu une influence sur la manière dont les participantes ont été accueillies par l'intervenante du CAVAC ainsi que sur leur mobilisation à entreprendre un suivi. D'ailleurs, selon Poupart et Leroux (2018), le fait de démontrer une ouverture à l'aide en plus de reconnaître avoir besoin de soutien sont deux facteurs favorisant un bon rétablissement ainsi qu'un retour aux activités quotidiennes et au fonctionnement habituel de la personne.

D'autre part, la manière dont le système de justice (exosystème) est dépeint dans notre société, que ce soit par certaines personnes ou par les médias, a eu un impact négatif sur la

perception de certaines participantes à l'étude. À titre d'exemple, certaines n'ont pas souhaité porter plainte ou s'impliquer dans des procédures judiciaires, compte tenu de leur perception liée à la manière dont les personnes victimes sont traitées dans le système de justice, de la longueur des procédures judiciaires (chronosystème) ou encore, compte tenu de l'issue des procédures judiciaires dans certains dossiers médiatisés de violence conjugale ou d'agression sexuelle. Dans le même sens, les résultats de l'étude de Frenette et al. (2018) démontrent que le thème le plus récurrent expliquant la décision des femmes victimes de violence conjugale à ne pas porter plainte résulte de leur confiance minée envers le système de justice, s'expliquant entre autres par des expériences antérieures (de la participante elle-même, de sa famille ou de son entourage), des échanges négatifs avec certains acteurs judiciaires et de la couverture médiatique de certains dossiers impliquant des personnes victimes de violence. De son côté, l'étude de Cyr et Wemmers (2011) illustre de nombreux obstacles à *l'empowerment* des personnes victimes confrontées au système judiciaire, tel que l'inégalité de la culture organisationnelle (droits des personnes victimes versus ceux des accusés), élément qui a aussi été rapporté par certaines participantes de notre étude. Somme toute, la dévalorisation ainsi que la perception négative qu'ont certaines personnes face au système de justice peuvent alimenter leur ambivalence à dénoncer la violence conjugale vécue ou à s'impliquer dans les procédures judiciaires ce qui peut venir en partie expliquer la raison pour laquelle la judiciarisation de la violence conjugale demeure encore difficile de nos jours. Les politiques et les lois en vigueur ont une influence directe et indirecte sur la vie des personnes victimes de violence conjugale et viennent, sans contredit, influencer leurs attentes par rapport au système judiciaire.

Dans le même sens, bien qu'ils aient été moins abordés par les participantes, certains facteurs se rattachant au macrosystème ressortent des propos tenus par ces dernières. D'abord, plus de la moitié d'entre elles ont eu des propos qui nous permettent de constater que celles-ci ont vécu des obstacles en lien avec la reconnaissance sociale liée au crime ou rattachée à la forme de violence vécue. En effet, plusieurs femmes ont nommé avoir ressenti, à un moment ou à un autre de leur parcours, des préjugés ou un jugement, venant de personnes autour d'elles ou de professionnels, ayant eu comme effet de leur faire douter de la légitimité de leur démarche (ex. porter plainte pour de la violence psychologique) ou des besoins qu'elles pouvaient avoir en lien avec la violence dont elles étaient victimes. D'autre part, certains propos tenus par les participantes reflètent des représentations sociales présentes dans le macrosystème, qui associent la violence conjugale à une définition restrictive, se limitant à la violence physique ou sexuelle. Ainsi, des participantes rencontrées ont tenu des propos qui tendaient à minimiser la violence dont elles avaient été victimes, à un moment ou à un autre de leur parcours, notamment puisqu'il ne s'agissait pas de violence physique. À titre d'exemple, certaines participantes, ayant vécu de la violence psychologique, ne se sentaient pas toujours interpellées lorsqu'il était question de « violence conjugale », voire légitimes de recevoir des services pour ce motif. Cette minimisation de la violence subie, notamment véhiculée par les normes juridiques actuelles (exosystème) qui reconnaissent seulement les infractions criminelles commises en contexte conjugal, peut donc définitivement constituer un obstacle à la demande d'aide. À cet égard, l'étude de Frenette et al. (2018) souligne que cette minimisation de formes plus subtiles de violence tend à être encouragée par certains acteurs judiciaires, notamment parmi les policiers, qui distinguent mal la violence conjugale des conflits de couple. Somme toute, certaines valeurs et mentalités véhiculées dans notre société ainsi que le fait que certaines formes de violences ne soient pas

« criminalisables » à ce jour, peuvent en partie expliquer la présence de cet obstacle pour les femmes victimes de violence conjugale au Québec. Parmi les recommandations formulées dans le cadre de la présente étude, les femmes ont d'ailleurs témoigné de l'importance de reconnaître la violence conjugale sous toutes ses formes.

Pour terminer, un obstacle important lié au chronosystème a été identifié dans les propos des participantes et concerne les expériences négatives antérieurement vécues, que ce soit avec le CAVAC, la DPJ ou les instances judiciaires, ayant entraîné une méfiance ou une perte de confiance envers les services d'aide de manière générale ou envers le système de justice. À titre d'exemple, certaines participantes ont nommé que leurs expériences avec la Loi sur la protection de la jeunesse et la manière dont celle-ci est appliquée a mené à une perte de confiance envers les services pouvant leur venir en aide. Pour certaines, la perte de confiance envers les services d'aide est le résultat de mauvaises expériences vécues antérieurement au sein du système judiciaire. Selon Deslauriers et Turcotte (2017), la méfiance est souvent reliée aux expériences antérieures vécues négativement par la personne. La résultante des mauvaises expériences vécues ressort également dans d'autres études scientifiques sur le sujet (Deshaies, 2014; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001). Ces mauvaises expériences antérieures réfèrent, dans l'étude de Frenette et al. (2018), à des échanges négatifs avec des acteurs judiciaires ou encore à la couverture médiatique de dossiers judiciaires impliquant des personnes victimes de violence conjugale. Ces éléments sont également ressortis dans les propos tenus par certaines femmes dans le cadre de la présente étude. À titre d'exemple, certaines ont fait référence lors des entrevues à des dossiers médiatisés pour lesquels l'issue des procédures n'avait pas été celle qu'elles auraient souhaitée.

6.2 Les retombées perçues concernant les services du CAVAC

Les retombées perçues découlant des services du CAVAC ont été plus difficiles à aborder avec les femmes lors des entrevues. L'étude démontre qu'il peut être difficile de faire ressortir l'expérience d'aide reçue d'un organisme spécifique, surtout lorsque cet organisme se place à l'intérieur d'une trajectoire de services psychosociaux et judiciaires. Pour les femmes, ces services font davantage partie d'un tout. Des facteurs liés au chronosystème peuvent aussi fournir quelques pistes explicatives à cet égard. En effet, le CAVAC offre du suivi à court ou moyen terme. Ce faisant, les femmes rencontrées ont pu discuter des retombées liées à un suivi dans ce type de contexte, ce qui diffère par exemple de personnes qui auraient bénéficié d'un suivi à long terme, impliquant une vingtaine de rencontres. D'autre part, il importe de considérer que certaines femmes rencontrées recevaient des services du CAVAC depuis peu au moment de l'entrevue, faisant en sorte qu'elles étaient moins en mesure de percevoir des retombées liées aux services offerts par l'organisme. Malgré tout, des retombées positives ont été perçues par les participantes.

Tout d'abord, les résultats de l'étude soulignent que les services d'aide du CAVAC sont associés à des répercussions positives dans la vie personnelle et sociale des participantes, principalement relatives à l'ontosystème et au microsystème. Ainsi, plus de la moitié d'entre elles ont mentionné que les services du CAVAC leur ont permis de faire des apprentissages et des prises de conscience dans leur vie personnelle et conjugale. À titre d'exemple, elles estimaient notamment avoir fait des apprentissages concernant le concept de la violence conjugale (formes et cycle de la violence, caractéristiques des personnes impliquées, etc.)

ainsi que par rapport aux réactions et conséquences habituellement observées à la suite d'un événement traumatique. Les participantes ont également reconnu l'effet des services du CAVAC sur l'amélioration de leur confiance en elles et leur capacité à exprimer leurs émotions et besoins. Ces retombées personnelles, qui concernent l'ontosystème des participantes, ont également été identifiées dans d'autres études abordant le vécu de personnes victimes de violence (Deshaies, 2014; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001).

Dans un autre ordre d'idées, certaines participantes ont noté l'amélioration de la qualité de leurs relations interpersonnelles après avoir bénéficié de services d'aide, notamment dans leur vie conjugale et familiale. Ces bénéfices, qui relèvent du microsystème des participantes, sont également soulignés dans d'autres études (Deshaies, 2014, Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001). De plus, chez certaines participantes, le passage du temps et le cheminement personnel fait avec le soutien de leur intervenante du CAVAC ont diminué leur méfiance, faisant en sorte qu'elles se sentent désormais prêtes à rencontrer de nouvelles personnes pour bâtir leur avenir amoureux.

Finalement, il est possible de dégager des propos des participantes qu'elles ont développé un important sentiment de solidarité envers les personnes victimes de violence conjugale. Certaines se sentaient davantage concernées par la problématique, alors que d'autres avaient aussi envie de s'impliquer afin de modifier les mentalités présentes au sein du système de justice (exosystème) ou encore les valeurs prônées socialement (macrosystème). Après avoir bénéficié de services en matière de violence conjugale, le sentiment de solidarité ou d'empathie mutuelle est également ressorti chez les participantes d'autres études (Deshaies, 2014; Frenette et al., 2018; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001).

D'ailleurs, dans l'étude de Deshaies (2014), on note qu'à la suite de séjours en maison d'hébergement, cette solidarité peut parfois se manifester par l'engagement des personnes victimes dans les milieux féministes.

6.3 Les attentes comblées et non comblées

Cette étude a permis d'identifier différents besoins qui sont présents chez les femmes victimes de violence conjugale, que ce soit pendant la relation dans laquelle elles ont été victimes de cette violence ou après avoir mis fin à celle-ci. Ces besoins sont, entre autres, liés aux répercussions de la violence vécue et aux ressources nécessaires pour y faire face. Ceux-ci ont émergé, lors de l'analyse des propos des femmes, en mettant en relation les facteurs ayant facilité ou entravé les services d'aide (objectif 1) et les attentes comblées et non comblées des femmes vis-à-vis ces mêmes services (objectif 2). Pour certaines participantes, ces besoins sont demeurés stables à travers le temps, alors que d'autres ont perçu des changements à cet égard. Les besoins identifiés peuvent être rassemblés en quatre catégories, selon qu'ils réfèrent à : 1) la protection, 2) au soutien psychosocial, 3) à l'information et 4) à la reconnaissance.

6.3.1 La protection

Le besoin de protection est fondamental pour les femmes victimes de violence conjugale. Les écrits scientifiques démontrent que ce besoin est présent chez plusieurs victimes d'actes criminels (Poupart et Leroux, 2018; Wemmers, 2017), mais que les personnes victimes de violence expriment plus souvent le besoin de sécurité que les

personnes victimes de crimes contre les biens (Ten Boom et Kuijpers, 2012). En effet, le sentiment d'insécurité, relevant de l'ontosystème, peut grandement ébranler le fonctionnement social d'une personne dans les microsystèmes qui l'entourent. Ce besoin se dégage de nombreux propos tenus par les participantes dans le cadre de la présente étude. Toutes ont vécu de la peur et ont craint pour leur sécurité à différents moments, que ce soit lorsqu'elles étaient victimes de leur conjoint ou ex-conjoint ou même après que la violence ait cessé. D'ailleurs, notons qu'en plus de craindre pour leur sécurité, certaines femmes victimes ont aussi ressenti des craintes pour la sécurité de leurs proches. Ces craintes ont d'ailleurs amené ou incité certaines victimes à porter plainte aux policiers.

Ce besoin de protection a pu être comblé chez certaines femmes qui ont bénéficié d'un soutien dans une maison d'hébergement. Toutefois, certaines femmes n'ont pas eu à recourir aux services d'une maison d'hébergement, car elles avaient d'autres alternatives leur permettant d'assurer leur sécurité et répondre à leur besoin de protection. Pour plusieurs participantes, le fait d'aller vivre quelques jours, voire quelques semaines chez des proches, soit des amis ou des membres de la famille, leur a permis de répondre à ce besoin. Les microsystèmes entourant les femmes victimes de violence conjugale constituent donc des sources de soutien importantes afin d'assurer leur sécurité. Lorsque ce soutien est absent, les femmes peuvent se tourner vers des organismes plus formels afin d'assurer leur propre protection. La présence de ces organismes et leur financement sont donc des facteurs importants à considérer afin de venir en aide à ces femmes, qui sont nombreuses à vivre un certain isolement en raison de la violence subie. D'ailleurs, dans l'étude de Rinfret-Raynor et du CRI-VIFF (2001), plusieurs femmes victimes de violence conjugale soulignent l'impact

qu'ont eu les maisons d'hébergement dans leurs parcours, entre autres car celles-ci leur ont permis de se prémunir de la violence qui était présente dans leur vie.

En ce qui concerne plus précisément les procédures judiciaires, les participantes ont nommé qu'elles s'attendaient à ce que le système de justice, qui relève de l'exosystème, se soucie d'elles et mette en place des mesures dans le but d'assurer leur protection lorsqu'elles se présentent au Tribunal, et ce, en matière criminelle ou civile. Les participantes ont aussi eu des attentes envers le CAVAC à ce niveau (ex. : locaux où elles se sentent en sécurité dans les palais de justice, interventions faites qui les aident à mettre en place des moyens pour assurer leur sécurité, l'accès à l'information face aux procédures judiciaires, etc.). L'étude de Wemmers et al. (2004) met aussi en lumière les attentes des personnes victimes de violence conjugale en ce qui concerne leur besoin de protection et de sécurité en matière de justice. Notons que le rapport « Rebâtir la confiance », publié en décembre 2020, réaffirme aussi ce besoin et formule de nombreuses recommandations visant à assurer la sécurité des personnes victimes, qu'elles portent plainte ou non (Secrétariat à la condition féminine, 2020). Le comité propose, notamment, que les personnes victimes puissent bénéficier gratuitement d'outils d'intervention rapide, de considérer le port du bracelet électronique parmi les mesures qui contribuent à la protection des personnes victimes dans les situations jugées appropriées, de même que la mise en place, dans tous les palais de justice, de différentes mesures permettant d'assurer la sécurité des personnes victimes, notamment en réservant un local à leur usage exclusif et en s'assurant d'un nombre suffisant de dispositifs d'aide au témoignage.

6.3.2 Le soutien psychosocial

Le besoin de soutien psychosocial a été soulevé par l'ensemble des participantes lors des entrevues. Plusieurs nuances sont ressorties de leurs propos par rapport à ce thème, soit le fait de vouloir se confier, échanger, être écoutées, conseillées, rassurées et orientées. Ce constat converge avec les résultats de l'étude de Ten Boom et Kuijpers (2012), qui démontre que les personnes victimes de crimes violents sont plus enclines à éprouver le besoin de parler à quelqu'un que les personnes victimes de crimes contre les biens.

Les propos tenus par les participantes ont laissé sous-entendre qu'à un moment ou à un autre de leur parcours, elles ont ressenti le besoin de se confier ou d'échanger par rapport à ce qu'elles vivaient ou avaient vécu, et ce, avec une personne qui ne faisait pas partie de leur entourage, soit avec les intervenants ou instances impliqués. Le besoin de soutien psychosocial semble donc, dans le discours des femmes, dépasser les ressources disponibles dans leur réseau informel, les amenant à rechercher l'aide d'une instance plus formelle. Plus précisément, elles ont nommé vouloir être accueillies dans leur souffrance et dans ce qu'elles ressentaient. L'écoute est la compétence jugée la plus importante chez les intervenants impliqués, permettant aux femmes victimes de violence de se sentir comprises, tout en favorisant le retour d'un certain équilibre dans leur vie. Les conseils ont aussi été perçus comme ayant été aidants et appréciés par les participantes. Un autre élément qui est ressorti est l'importance de se faire rassurer par les professionnels, notamment par rapport aux réactions et conséquences vécues à la suite de la victimisation criminelle. Finalement, des participantes ont souligné qu'à un certain moment, elles ont souhaité être orientées, voire guidées dans leurs démarches.

Les attentes des participantes à l'étude par rapport au soutien psychosocial reçu se sont avérées entièrement comblées pour la moitié d'entre elles. Les autres femmes ont soit été partiellement satisfaites ou pas du tout satisfaites, notamment du suivi individuel dont elles ont bénéficié. Notons que les raisons justifiant leur niveau de satisfaction sont en majorité liées à des éléments externes aux femmes elles-mêmes, qu'ils soient liés au contexte entourant la demande d'aide, aux limites de l'organisme et au savoir-être ou savoir-faire de l'intervenante. Dans l'étude de Frenette et al. (2018), la majorité des femmes (44 %) ont exprimé être insatisfaites de leur contact avec le système de justice pénale. Même si cette recherche traite plus spécifiquement du vécu des femmes dans ce système, on remarque que comme dans la présente étude, cette insatisfaction est en grande partie liée à des éléments externes aux femmes elles-mêmes. En effet, celles-ci dénoncent notamment le manque de connaissances des acteurs judiciaires sur les femmes victimes de violence (préjugés, manque de connaissances au sujet des différentes formes de violence et des conséquences de la victimisation, etc.), l'attitude culpabilisante de ces derniers (microsystème) ainsi que la longueur des délais liés au processus judiciaire (chronosystème). D'ailleurs, l'expérience des participantes de cette étude avec les différentes ressources communautaires illustre que le soutien et l'accompagnement sont appréciés par les personnes victimes, puisque ceux-ci ont une influence significative sur leur parcours judiciaire ou en ce qui a trait à leur reprise de pouvoir.

6.3.3 L'information

Certains besoins, notamment celui de recevoir de l'information pertinente à sa situation, semblent plutôt universels (Poupart et Leroux, 2018). D'ailleurs, selon Ten Boom

et Kuijpers (2012), c'est l'un de ceux qu'expriment le plus souvent les personnes victimes. En effet, à la suite d'un vécu de violence conjugale, les femmes victimes éprouvent couramment des réactions et conséquences entraînant de multiples décisions à prendre et des choix à effectuer. Ainsi, les informations qu'elles reçoivent s'avèrent essentielles dans le but d'être orientées dans les démarches qu'elles auront à entreprendre à court et moyen terme. Dans le cadre de cette étude, le besoin d'information a été évoqué par la totalité des participantes et répondu de manière générale pour la majorité d'entre elles. Les deux sujets les plus souvent identifiés dans les propos des participantes sont liés au besoin d'information vis-à-vis les procédures judiciaires ainsi que leurs droits et recours, des éléments relevant de l'exosystème.

En ce qui concerne les procédures judiciaires, il a été possible de dégager que les femmes ont eu besoin d'obtenir réponse à leurs questions par rapport à des informations générales, telles que la manière dont les choses allaient se dérouler lorsque les accusations seraient portées, le fonctionnement du système de justice ou encore des renseignements plus précis favorisant leur compréhension des procédures qui les concernent (nom du procureur au dossier, prochaine date d'audience, conditions de remise en liberté, etc.). Selon l'étude de Cyr et Wemmers (2011), l'absence ou le manque d'information sur les procédures en cours et par rapport aux recours disponibles crée un sentiment d'impuissance chez les personnes victimes. Ces informations sont donc utiles dans plusieurs situations, entre autres en favorisant le sentiment de sécurité des personnes victimes et en diminuant le risque de revictimisation (CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, 2022; Wemmers et al., 2004). Notons que les attentes des participantes à l'étude vis-à-vis le besoin d'information, plus particulièrement lié aux procédures judiciaires, étaient plus élevées comparativement aux

autres besoins identifiés, entre autres en ce qui a trait au délai qu'elles jugeaient adéquat et raisonnable avant d'obtenir réponse à une information demandée, que ce soit à une intervenante du CAVAC ou un autre acteur judiciaire. Cela dit, même si le besoin d'informations vis-à-vis les procédures judiciaires a été répondu par les intervenantes du CAVAC dans la majorité des cas, certaines estiment que leurs attentes n'ont été que partiellement comblées à cet égard, compte tenu du facteur temps (chronosystème). D'ailleurs, d'autres études présentent des résultats allant dans le même sens, à l'effet que la dimension temporelle a un effet sur la perception des personnes victimes par rapport au processus judiciaire (Cyr et Wemmers, 2011; Wemmers et al., 2004; Wemmers et Raymond, 2011).

En plus d'avoir des questionnements liés aux procédures judiciaires, les données révèlent que les femmes victimes avaient également des besoins concernant leurs droits et recours dans le système de justice, notamment en ce qui concerne les règles entourant les témoignages ou la confidentialité de leurs informations personnelles. Finalement, des participantes ont mentionné avoir eu besoin d'informations, voire d'explications par rapport à l'IVAC, telles que leur admissibilité, les indemnités possibles et les démarches à compléter pour effectuer une demande. En ce qui concerne plus spécifiquement l'assistance technique offerte par le CAVAC pour compléter une demande pour l'IVAC, les participantes en étaient généralement satisfaites.

Somme toute, le besoin d'information a été évoqué à maintes reprises lors des entrevues avec les participantes et a grandement contribué à leur niveau de satisfaction lié aux services d'aide du CAVAC. Le besoin d'information des personnes victimes d'actes

criminels ou, plus spécifiquement, des personnes victimes de violence conjugale, ainsi que les attentes liées à ce besoin ressortent aussi dans plusieurs autres études (Cyr et Wemmers, 2011; Rinfret-Raynor et CRI-VIFF, 2001; Ten Boom et Kuijpers, 2012; Wemmers et al., 2004; Wemmers et Raymond, 2011; Wemmers, 2017). D'ailleurs, le rapport «Rebâtir la confiance» reconnaît aussi l'importance de ce besoin et formule en ce sens des recommandations particulières sur la communication avec la personne victime (Secrétariat à la condition féminine, 2020). À titre d'exemple, le rapport recommande de leur communiquer les informations relatives à l'avancement de leur dossier à l'étape de l'enquête policière, par rapport aux conditions imposées à l'accusé ainsi que relativement à leurs droits en tant que personnes victimes.

6.3.4 La reconnaissance

La reconnaissance, qui s'est traduite de différentes manières, constitue le dernier besoin dégagé des propos des participantes. Celles-ci souhaitaient non seulement être écoutées, mais aussi entendues et crues. Ces femmes ont abordé leur besoin de reconnaissance en faisant notamment référence aux services reçus des acteurs des milieux d'intervention, policiers et du système de justice.

Les propos tenus par les participantes nous permettent de comprendre l'importance qu'elles accordent à la reconnaissance de ce qu'elles ont vécu par les différents intervenants et instances impliqués, et ce, dès le dévoilement du crime dont elles ont été victimes, car le fait de s'exprimer à ce sujet demande beaucoup de courage. D'abord, notons que les femmes ont ressenti le besoin de se confier ou d'échanger par rapport à ce qu'elles vivaient ou avaient

vécu, et ce, avec une personne ne faisant pas partie de leur entourage. Le CAVAC est venu répondre à ce besoin pour la majorité d'entre elles. D'ailleurs, l'absence de jugement de la part des intervenantes du CAVAC constitue un des éléments importants sur lesquels les femmes se sont prononcées et qui a eu un effet sur leur sentiment de reconnaissance.

Certaines femmes ont eu de la difficulté à se faire reconnaître en tant que victimes de violence conjugale par les instances, telles la DPJ et les services policiers. Cette difficulté peut être attribuée à plusieurs facteurs, entre autres au fait qu'il existe certains préjugés (macrosystème) qui peuvent être présents et freiner la reconnaissance des personnes victimes (ex. : la banalisation de certaines formes de violence jugées moins graves). Notons que certaines participantes ont dénoncé la violence subie et ont ressenti un sentiment de reconnaissance de leur statut de victime seulement des mois, voire des années après avoir mis fin à la relation conjugale, alors que le fait d'être crues constituait un besoin primordial et essentiel à leur rétablissement. Pour certaines, le sentiment de reconnaissance passe par le fait d'être crues, alors que pour d'autres, il implique une intervention comme, par exemple, l'arrestation du contrevenant. Le besoin de reconnaissance des victimes est également ressorti dans les résultats de l'étude de Wemmers et al. (2004), qui aborde plus spécifiquement la reconnaissance de ce statut dans le système pénal. D'ailleurs, en ce qui concerne plus précisément le besoin de reconnaissance par le système de justice, les propos des femmes de la présente étude illustrent que ces dernières souhaitent être considérées et consultées tout au long des procédures judiciaires ce qui a aussi été identifié comme un besoin dans d'autres études (Cyr et Wemmers, 2011; Wemmers, et al., 2004; Wemmers et Raymond, 2011). Plus concrètement, les personnes victimes désirent être entendues et considérées devant les instances qui rendent des décisions les concernant. Il peut être question ici des

conditions de remise en liberté ou encore des sentences émises. Somme toute, les participantes rencontrées dans la présente étude ont souhaité, pour la majorité, que justice soit rendue. Pour certaines, ce sentiment de justice découle du fait de se sentir respecté et consulté tout au long des procédures, alors que d'autres souhaitent que le contrevenant soit reconnu coupable et qu'il obtienne une peine qu'elles jugent adéquate considérant le crime commis et les conséquences qui en découlent pour elles. Le CAVAC, qui offre le suivi des procédures judiciaires aux personnes victimes, a donc pu en partie répondre à ce besoin. Or, selon les données recueillies dans l'étude de Wemmers et Raymond (2011), quand les personnes victimes sont informées des procédures, elles les trouvent plus justes et, par conséquent, elles ne réclament pas de peines sévères pour satisfaire leur besoin de justice. Cette différence pourrait peut-être s'expliquer par la diversité des types de victimisations vécues par les participants dans l'étude de Wemmers et Raymond (2011), qui portait sur des hommes et des femmes ayant été victimes de crimes contre la personne ou contre la propriété. Cela étant dit, le contexte entourant le crime, le lien unissant la personne victime au contrevenant ainsi que la durée dans le temps de la victimisation criminelle sont tous des éléments qui peuvent potentiellement expliquer la perception différente par rapport au sentiment de justice des participantes de notre étude. Pour terminer, notons que le rapport « Rebâtir la confiance » émet des recommandations qui donneraient une voix plus importante aux personnes victimes au sein du système de justice (Secrétariat à la condition féminine, 2020), favorisant ainsi leur reconnaissance par le système. Pour ce faire, le comité recommande, à titre d'exemple, de s'assurer que les personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale soient systématiquement interpellées par le PPCP avant l'issue d'un plaidoyer de culpabilité, sauf circonstances exceptionnelles, et ce, dans le but de

les impliquer dans le processus judiciaire, de vérifier les conséquences vécues en lien avec l'acte criminel ainsi que les dédommagements possibles.

Somme toute, les données recueillies dans le cadre de la présente étude concordent dans une large mesure avec les écrits scientifiques au sujet des besoins des personnes victimes d'actes criminels. En effet, les écrits scientifiques soulignent bien que les besoins de protection, de soutien psychosocial, d'information et de reconnaissance se manifestent chez les personnes victimes d'actes criminels, et ce, compte tenu des conséquences vécues, tout comme pour les participantes de cette étude qui ont été victimes de violence conjugale. Or, contrairement aux données recueillies dans le cadre de cette recherche, les écrits scientifiques identifient deux autres catégories de besoins exprimés par les personnes victimes d'actes criminels, soit le besoin de soutien concret et de réparation. Ces besoins n'ont toutefois pas été identifiés dans la présente étude et, à ce sujet, des pistes d'explication liées au microsystème et à l'exosystème des participantes peuvent sans doute être soulevées. Par exemple, est-ce que la situation socio-économique relativement favorisée des participantes à l'étude ou le fait qu'elles possédaient majoritairement un soutien informel peut expliquer en partie ce constat ? Notons également que les besoins des victimes d'actes criminels varient d'une personne à l'autre en fonction de nombreux aspects, soit l'infraction commise (type de victimisation criminelle, victimisation unique ou multiple), le lien unissant la personne victime au contrevenant ou encore, les conséquences subies (Poupart et Leroux, 2018). D'ailleurs, à titre d'exemple, selon l'étude de Ten Boom et Kuijpers (2012), les personnes victimes de crimes contre les biens expriment plus souvent un besoin d'indemnisation financière, forme de réparation bien connue, que les personnes ayant été

victimes de crimes avec violence. Ces auteurs font aussi ce même constat au sujet des besoins pratiques (soutien concret).

6.4 Les avenues pour la pratique et les recherches futures en travail social

Les résultats de cette étude ainsi que les besoins exprimés qui sont illustrés dans la section précédente nous amènent à suggérer des perspectives qui pourront être explorées dans le cadre de recherches futures. En ce sens, cette section propose certaines recommandations dans la mise en œuvre de services destinés aux personnes victimes de violence conjugale.

D’abord, pour les femmes victimes de violence conjugale, il semble primordial de dénoncer la violence, peu importe la forme que celle-ci prend. Pour ce faire, il importe d’éduquer l’ensemble des citoyens au sujet de la violence conjugale. Sensibiliser dans le but de mieux prévenir et par la suite intervenir. En effet, plus les gens seront sensibilisés, plus ils risquent de ne pas tolérer ce type de comportement et de le dénoncer davantage. Bref, les femmes incitent les personnes victimes à ne pas hésiter à demander de l’aide, que ce soit à leur réseau informel ou formel. Pour les recherches futures, il serait intéressant de s’intéresser au point de vue des hommes victimes de violence conjugale par rapport aux services d’aide qui leur sont offerts. Historiquement créées par et pour les femmes (Poupart et Leroux, 2018), les ressources disponibles sont-elles adaptées pour les hommes? Selon le «Rapport Rondeau», remis en 2004 et intitulé *Les hommes : s’ouvrir à leurs réalités et répondre à leurs besoins. Rapport du comité de travail en matière de prévention et d’aide aux hommes*, les hommes vivent des situations conjugales difficiles et ne savent pas à qui

s'adresser pour aller chercher de l'aide, encore moins lorsqu'ils sont victimes. Il existe en effet peu de services appropriés et disponibles pour eux (Rondeau, 2004). Il serait donc intéressant de recueillir leur point de vue sur le sujet.

L'importance de favoriser la collaboration et le partenariat entre les différents professionnels qui interviennent en contexte de violence conjugale est aussi rappelée par les propos des femmes dans la présente étude. Les résultats de l'étude de Rinfret-Raynor et du CRI-VIFF (2001) démontrent d'ailleurs que même si les hommes et les femmes victimes de violence conjugale consultent un grand nombre de ressources, la lourdeur dans leurs démarches ne vient pas du nombre d'organismes fréquentés ni de la trajectoire effectuée à travers ceux-ci, mais plus précisément d'un manque de coordination intra et intersectoriel entre les professionnels de ces ressources. En ce sens, l'intervention concertée semble à privilégier pour l'avenir. Nous croyons donc que des projets, des initiatives, des ententes de collaboration, doivent voir le jour de plus en plus dans le but de mieux aider, soutenir et répondre aux besoins des personnes victimes de violence conjugale. Les CAVAC, qui ont déjà plusieurs ententes de collaboration avec différents partenaires à travers le Québec, doivent continuer dans cette perspective. D'ailleurs, cette recherche, permettant de mieux comprendre le point de vue des femmes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC, doit être prise en compte par les CAVAC pour adapter leurs interventions et, par le fait même, améliorer les services destinés à cette population.

À la lumière de cette recherche, mais aussi des statistiques sur l'ampleur de la violence conjugale au Québec, le gouvernement doit investir dans l'offre de service aux personnes victimes de violence conjugale. Ces investissements doivent permettre

d'augmenter les budgets, les subventions et les ressources pour ces dernières. Il importe également de former les professionnels des différents secteurs (infirmières, milieu scolaire, juges, avocats, policiers, intervenants sociaux, etc.) qui ont à intervenir auprès des personnes victimes de violence conjugale, entre autres par rapport à la problématique sociale ainsi que les conséquences et les besoins qui en découlent. L'objectif étant que collectivement, nous puissions mieux la dépister pour être en mesure de mieux intervenir ou référer au besoin. Dans un autre ordre d'idée, nous croyons que le gouvernement devrait exiger un quota minimum de professionnels qui acceptent des mandats de l'IVAC dans chacune des régions du Québec, entre autres pour amoindrir les délais liés à la prise en charge des personnes victimes d'actes criminels qui souhaitent obtenir des services. Il serait aussi pertinent qu'il y ait des ententes de collaboration à travers le Québec entre l'IVAC, les psychologues et les différentes ressources qui offrent des services aux personnes victimes de violence conjugale pour qu'il puisse y avoir un système de références soutenues et personnalisées. Ces ententes de collaboration pourraient permettre une prise en charge sans délai, mais aussi enlever un poids sur les épaules des personnes victimes qui sont parfois dans un état ne leur permettant pas de faire les nombreuses démarches requises pour trouver un professionnel qui accepte des mandats de l'IVAC et qui est disponible pour leur offrir un rendez-vous dans un délai raisonnable.

Pour terminer, on ne peut passer sous silence les changements à apporter au système de justice. Ce n'est pas la perception des personnes victimes qu'il faut changer, mais les pratiques au sein du système de justice qui doivent évoluer. À titre d'exemple, les délais liés aux procédures judiciaires sont souvent considérables et il serait bénéfique de les amoindrir, notamment pour permettre aux personnes victimes de passer à autre chose. D'autre part, les

tribunaux devraient reconnaître l'ensemble des formes de violence comme un comportement criminel. Somme toute, le système de justice doit être davantage adapté aux besoins des personnes victimes. En ce sens, de nouvelles mesures, telles que la mise en place de tribunaux spécialisés dans l'ensemble des régions du Québec, doit se faire dans les meilleurs délais dans le but d'assurer un meilleur accompagnement aux personnes victimes de violence conjugale, et ce, avant, pendant et après les procédures judiciaires. D'ailleurs, le rôle du travailleur social sera essentiel dans l'accompagnement des personnes victimes dans ces nouveaux tribunaux spécialisés. Le travailleur social sera aussi un atout de taille pour les partenaires judiciaires, tout comme les CAVAC, qui travaillent déjà en étroite collaboration avec les DPCP.

6.5 Les forces et les limites de l'étude

La violence conjugale est un sujet qui retient l'attention médiatique depuis quelques années, notamment compte tenu des nombreux féminicides et des promesses gouvernementales qui sont faites pour prévenir cette problématique sociale et mieux intervenir auprès des femmes victimes. Cela étant dit, l'une des principales forces de cette étude est de mettre en lumière le point de vue des victimes elles-mêmes concernant les facteurs facilitant ou entravant les services reçus du CAVAC et d'autres organismes, de même que les retombées ainsi que les attentes comblées et non comblées par rapport à ceux-ci. D'ailleurs, le fait que cette étude ait été menée en région éloignée ajoute à sa pertinence, puisque rares sont les études qualitatives sur le sujet qui permettent de documenter le vécu des personnes victimes de violence conjugale dans ce contexte particulier. En effet, le fait de vivre en région éloignée peut influencer la disponibilité et l'accessibilité des ressources

disponibles aux personnes victimes, comparativement à ce qui est observé dans les grands centres urbains (Mikkonen et Raphael, 2011; Wemmers, 2017).

De plus, en ce qui concerne la méthodologie employée, l'utilisation d'entrevues semi-dirigées a permis à l'étudiante-chercheuse de se laisser guider par le contenu de l'échange, tout en abordant les thèmes généraux de l'étude. Cette façon de faire a permis de mieux comprendre les raisons qui ont mené les participantes à bénéficier des services du CAVAC, de bien saisir le sens qu'elles donnent à leur expérience par rapport à leur cheminement dans les services d'aide et le système judiciaire et, finalement, de connaître leur opinion concernant les services d'aide. En ce qui concerne l'échantillon, les participantes sont d'âges variés, ont des statuts socioéconomiques et des niveaux de scolarité différents, certaines ont un bon réseau de soutien alors que d'autres moins ou pas du tout, ce qui a permis de recueillir des points de vue diversifiés.

Bien que cette recherche contribue à l'amélioration des connaissances sur le point de vue de femmes victimes de violence conjugale par rapport aux services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, certaines limites doivent être soulevées. D'abord, le contexte d'intervention privilégié au CAVAC, qui est sous base volontaire, fait en sorte qu'une grande partie des personnes recevant des services de l'organisme les ont elles-mêmes sollicités. Cette limite peut sans doute expliquer le fait que les propos des participantes soulignent surtout les facteurs ayant facilité les services dispensés, plutôt que ceux les ayant entravés. De plus, notons que les entrevues se sont déroulées pour la grande majorité dans les locaux du CAVAC, ce qui aurait pu faire naître une certaine désirabilité sociale chez les participantes. Finalement, il a été impossible d'isoler le CAVAC dans la trajectoire de services des

participantes, ce qui fait en sorte que les résultats sont parfois élargis à d'autres aspects, tels que le système de justice et la direction de la jeunesse.

En ce qui a trait à la méthodologie, le recrutement de volontaires peut être considéré comme une limite de l'étude, notamment puisque ce sont les intervenantes de l'organisme qui ont invité les personnes recevant des services à communiquer avec l'étudiante-chercheuse. Ainsi, celles qui ont manifesté de l'intérêt à participer avaient peut-être un vécu différent. De plus, il est possible de penser que les femmes ayant accepté de participer à l'étude soient celles qui avaient un bon lien avec leurs intervenantes. D'autre part, notons qu'au départ, l'étude avait pour but de documenter le point de vue des personnes victimes de violence conjugale ayant bénéficié des services du CAVAC, indépendamment du genre. Cependant, aucun homme n'a manifesté son intérêt à participer à l'étude faisant en sorte que les hommes ne sont pas représentés dans la présente recherche. Notons également que les personnes autochtones ne sont pas représentées dans l'échantillon de l'étude, alors que les données sur la victimisation démontrent que les femmes autochtones affichent des taux plus élevés de violence conjugale autodéclarée (Conroy, 2021). Les personnes racisées et issues de minorités sexuelles ne sont également pas représentées dans l'échantillon. Malgré la recherche d'une certaine diversité, l'échantillon à l'étude demeure donc plutôt homogène sur ces aspects.

Finalement, l'un des biais à prendre en compte pour cette étude est que l'étudiante-chercheuse était employée du CAVAC au moment où la collecte de données a été réalisée. En ce sens, elle possédait des connaissances, notamment par rapport aux services offerts par le CAVAC et aux procédures judiciaires, ce qui a pu avoir une influence, entre autres sur

l'aisance des participantes à répondre sans filtre lors des entrevues. Dans le but de limiter les effets de ce biais, l'étudiante-chercheuse s'est introduite en se positionnant en tant qu'étudiante et non en tant que professionnelle travaillant au CAVAC. D'ailleurs, dans le but d'éviter tout conflit d'intérêts, celle-ci n'a pas joué le rôle d'intervenante auprès des participantes. Elle a aussi évité de reprendre certaines informations erronées ou certaines confusions dans les propos des participantes pendant les entrevues. Malgré tout, il est impossible de connaître les réelles répercussions de cette limite de l'étude.

CONCLUSION

Le présent mémoire visait à documenter, par le biais d'une étude qualitative, le point de vue de personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide offerts par le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Pour ce faire, huit femmes ont été rencontrées dans le cadre d'entrevues de type semi-dirigées qui ont eu lieu entre le mois de novembre 2019 et celui de décembre 2020. Lors de celles-ci, les participantes ont accepté de partager leur vécu en lien avec ce qui les a amenées à bénéficier des services d'aide du CAVAC ainsi que leur perception à l'égard de ces services. D'ailleurs, peu d'études récentes se sont intéressées à la perception qu'ont les personnes victimes de violence conjugale face aux services d'aide reçus, les recherches existantes concernant exclusivement ou en majorité des services rendus en matière de justice (Cyr et Wemmers, 2011; Frenette et al., 2018; Stewart et al., 2013; Wemmers et al., 2004; Wemmers et Raymond, 2011).

De nombreux résultats ressortent de cette étude. D'abord, ceux-ci soulignent que la minimisation de la violence, la méconnaissance des services d'aide ainsi que la méfiance envers les autorités et institutions se sont avérées des obstacles aux services d'aide pour certaines femmes, entre autres, car ces facteurs ont retardé leur recours aux services d'aide, faisant en sorte qu'elles ont été soutenues plus tardivement. Dès lors, le fait d'avoir un réseau de soutien (microsystème) s'est avéré un facteur de protection important pour certaines femmes, alors que l'isolement a constitué un facteur de vulnérabilité pour d'autres. Par rapport aux services d'aide du CAVAC, les propos des femmes illustrent l'importance accordée aux dimensions liées au savoir, au savoir-être et au savoir-faire des intervenantes impliquées, dimensions qui semblent intrinsèquement liées au niveau d'appréciation des services reçus. À titre d'exemple, l'expertise des intervenantes du CAVAC en matière de

violence conjugale, leurs connaissances en ce qui a trait aux procédures judiciaires, la capacité d'écoute de ces dernières ainsi que leur attitude de non-jugement sont tous des éléments ayant été perçus positivement par les femmes rencontrées. Inversement, le sentiment de ne pas être reconnues par les acteurs ou instances impliqués, le manque d'écoute, l'absence ou le manque d'information sur les procédures judiciaires en cours sont des exemples d'éléments ayant été perçus négativement par les participantes. Finalement, la reconnaissance sociale liée au crime ou rattachée à la forme de violence vécue ainsi que le fonctionnement du système de justice ont constitué des obstacles dans le parcours des femmes.

En outre, certaines retombées positives découlant des services reçus sont ressorties dans les données recueillies, notamment au niveau de la vie personnelle (apprentissage, amélioration de la confiance en soi, meilleure capacité à exprimer ses émotions et besoins) et sociale (amélioration de la qualité des relations, diminution de la méfiance envers les autres) des participantes. Depuis qu'elles ont bénéficié des services du CAVAC, les femmes ressentent un plus grand sentiment de solidarité envers les personnes victimes de violence conjugale. Finalement, les participantes se sont exprimées sur leurs attentes comblées et non comblées par rapport à différents services offerts par le CAVAC, soit le suivi individuel, les informations transmises, l'accompagnement à la Cour et l'assistance technique. L'analyse des entrevues nous a permis de dégager quatre besoins ayant un effet sur leur processus de rétablissement, soit le besoin de protection, de soutien psychosocial, d'information et de reconnaissance.

Somme toute, cette étude participe à l'avancement des connaissances dans le domaine des sciences sociales. La perception des femmes victimes elles-mêmes est non négligeable,

car elle nous permet de comprendre leur vécu pour ensuite mieux agir. Cela dit, les résultats pourront servir à orienter de futures recherches sur le sujet, ou encore offrir des pistes de réflexion pour l'intervention auprès des femmes victimes de violence conjugale au Québec.

BIBLIOGRAPHIE

- Adams, A. E., Bybee, D., Tolman, R. M., Sullivan, C. M. & Kennedy, A. C. (2013). Does job stability mediate the relationship between intimate partner violence and mental health among low-income women? *American Journal of Orthopsychiatry*, 83(4), 600-608.
- Allen, M. (2014). Les services aux victimes au Canada. *Juristat*, 34(1), Repéré à <https://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2014001/article/11899-fra.pdf>
- Assemblée générale des Nations Unies. (1985). *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir*. Repéré à http://www.un.org/french/documents/view_doc.asp?symbol=A/RES/40/34&Lang=F
- Assemblée nationale du Québec. (2022). *Projet de loi n^o 24 Loi modifiant la Loi sur le système correctionnel du Québec afin d'y prévoir le pouvoir d'exiger qu'une personne contrevenante soit liée à un dispositif permettant de savoir où elle se trouve*. Repéré à <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projets-loi-42-2.html>
- Benz, J. L. (2010). *Life experiences of adults who witnessed domestic violence as children*. Saint Louis University.
- Bouchard, C. (1987). Intervenir à partir de l'approche écologique : au centre, l'intervenante. *Service social*, 36(2-3), 454-477.
- Brennan, S. (2011). La violence conjugale autodéclarée, 2009. Dans Statistique Canada (dir.), *La violence familiale au Canada : un profil statistique* (p.8-21). Statistique Canada.
- Briones-Vozmediano, E., La Parra, D. & Vives-Cases, C. (2015). Barriers and facilitators to effective coverage of Intimate Partner Violence services for immigrant women in Spain. *Health Expectations*, 18(6), 2994-3006.
- Bronfenbrenner, U., & Evans, G. W. (2000). Developmental science in the 21st century: Emerging questions, theoretical models, research designs and empirical findings. *Social development*, 9(1), 115-125.
- Bronfenbrenner, U. & Morris, P. (2006). The bioecological model of human development. Dans R. Lerner, et 6^e (dir.), *Theoretical models of human development, vol. 1, Handbook of child psychology* (p.793-828) Hoboken (N.J.): John Wiley & Sons.

- Bureau du coroner. (2020). *Comité d'examen des décès liés à la violence conjugale*. Repéré à https://www.coroner.gouv.qc.ca/fileadmin/Media/Rapport_annuel_2018-2019_Version_amendee_20201207.pdf
- Brunet, L. (1994). Perceptions de femmes en matière de violence conjugale. Dans M. Rinfret-Raynor & S. Cantin (dir.), *Violence conjugale: recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Gaëtan Morin éditeur.
- Campehouth, L. V. & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (5^e éd.). Dunod.
- Carignan, L. (2011). Principales approches en travail social. Dans D. Turcotte, J.-P. Deslauriers, et M. Boily (dir.), *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (p.141-163). Presses de l'Université Laval.
- CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. (2022). *Rapport annuel 2021-2022*. CAVAC.
- Chambre des communes du Canada. (2020, 5 octobre). *Projet de loi C-247 : loi modifiant le Code criminel (conduite contrôlante ou coercitive)*. Repéré à <https://parl.ca/DocumentViewer/fr/43-2/projet-loi/C-247/premiere-lecture#ID1EBBBA>
- Conroy, S. (2021). *La violence conjugale au Canada, 2019*. Statistique Canada. Repéré à <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2021001/article/00016-fra.htm>
- Conseil du statut de la femme. (2018). *Mémoire – Vers un nouveau plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale*. Repéré à https://www.csf.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/mem_plan_violence_conjugale20180504_web_vcom.pdf
- Côté, I. & Lapierre, S. (2021). Pour une intégration du contrôle coercitif dans les pratiques d'intervention en matière de violence conjugale au Québec. *Revue Intervention*, 153, 115-125.
- Cousineau, M.M., Flynn, C., Marchand, I., Côté, P.B., Fernet, M., Caron, R., Damant, D. & Lapierre, S. (2021). *Violence faite aux femmes de la part de partenaires intimes et itinérance : mieux comprendre pour intervenir de façon concertée*. Repéré à https://www.fmf.ca/sites/default/files/upload/documents/publications/cousineau_flynn_rapport_violence-femmes-itinerance.pdf
- Crête, C. (2009). *Relations entre l'évaluation cognitive, le sentiment d'auto-efficacité et le coping chez des femmes ayant été victimes de violence conjugale*. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Cyr, K. & Wemmers, J.-A. (2011). *Empowerment des victimes d'actes criminels*. *Criminologie*, 44(2), 125-155. Repéré à <https://doi.org/10.7202/1005794ar>

- Damant, D. & Guay, F. (2005). La question de la symétrie dans les enquêtes sur la violence dans le couple et les relations amoureuses. *Canadian Review of Sociology/Revue canadienne de sociologie*, 42(2), 125-144.
- Davis, L. V. & Srinivasan, M. (1995). Listening to the voices of battered women: What helps them escape violence. *Affilia*, 10(1), 49-69.
- DeBoard-Lucas, R. L. & Grych, J. H. (2011). Children's perceptions of intimate partner violence: Causes, consequences, and coping. *Journal of Family Violence*, 26(5), 343.
- DeKeseredy, W.S., Hall-Sanchez, A., Dragiewicz, M. & Rennison, C.M. (2016). Intimate violence against women in rural communities. Dans J.F. Donnermeyer (dir.), *The Routledge international handbook of rural criminology*. Routledge.
- Deshaies, M.-L. (2014). *Récits de femmes sur les services reçus en raison de l'exposition à la violence conjugale au cours de leur enfance : une analyse féministe et narrative de leur expérience*. Université du Québec à Montréal.
- Deslauriers, J.P. (1991). *Recherche qualitative : Guide pratique*. McGraw-Hill.
- Deslauriers, J. P. & Turcotte, D. (2017). *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle-2e édition revue et augmentée*. Presses de l'Université Laval.
- Drapeau, S. (2008). L'approche bioléologique du développement humain. Dans G. M. Tarabulsy, M. Provost, S. Drapeau et E. Rochette (dir.), *L'évaluation psychosociale auprès de famille vulnérables* (p.11-32). Presses de l'Université du Québec.
- Dumont, A. (2017). Les points de vue de personnes exposées à la violence conjugale : Complexité et importance de ce domaine d'étude. *Revue canadienne de service social*, 34(1), 141-155.
- Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec. (2018). *Différentes formes de violence*. Repéré à <http://fede.qc.ca/definitions/differentes-formes-violence>
- FitzGerald, K., Seale, N.S., Kerins, C.A. & McElvaney, R. (2008). The Critical Incident Technique: A Useful Tool for Conducting Qualitative Research. *Journal of Dental Education*, 72(3), 299-304.
- Flynn, C. (2015). *Une recherche participative auprès des jeunes filles de la rue. La question de la violence structurelle*. Thèse de doctorat, École de travail social. Université de Montréal.

- Frenette, M., Boulebsol, C., Lampron, È.-M., Chagnon, R., Cousineau, M.-M., Dubé, M., Lapiere, S., Sheehy, E., Gagnon, C., Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, Fédération des maisons d'hébergement pour femmes & Regroupement québécois des CALACS, Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle. (2018). *Femmes victimes de violence et système de justice pénale : expériences obstacles et pistes de solution*. Repéré à https://sac.uqam.ca/upload/files/Rapport_femmes_violence_justice.pdf
- Germain, C. B. & Gitterman, A. (1995). Ecological perspective. Dans R.L. Edwards et J.G. Hopps (dir.), *Encyclopedia of social work*, (Vol. 1, p.816-824). National Association of Social Workers Press.
- Gouvernement du Québec. (1995). *Politique d'intervention en matière de violence conjugale, Québec*. Repéré à http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Violence/Prevenir_depister_contrer_Politique_VC.pdf
- Gouvernement du Québec. (2004). *Plan d'action gouvernementale 2004-2009 en matière de violence conjugale*. Repéré à <http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Violence/plan-action-violence-2004-09.pdf>
- Gouvernement du Québec. (2012). *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. Repéré à http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Violence/Plan_d_action_2012-2017_version_francaise.pdf
- Gouvernement du Québec. (2018). *Plan d'action gouvernementale 2018-2023 en matière de violence conjugale*. Ministère de la Justice.
- Gouvernement du Québec. (2021). *Loi visant la création d'un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale*. Repéré à <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/adoption-de-la-loi-visant-la-creation-dun-tribunal-specialise-en-matiere-de-violence-sexuelle-et-de-violence-conjugale-36486>
- Herman, J. L. (2005). Justice from the victim's perspective. *Violence against women*, 11(5), 571-602.
- Huberman, A. M. & Miles, M. B. (2003). *Analyse des données qualitatives* (2^e éd.). Éditions Boeck.
- Humphreys, J. C. (2001). Growing up in a violent home: The lived experience of daughters of battered women. *Journal of Family Nursing*, 7(3), 244-260.
- Hurteau, M., Houle, S. & Guillemette, F. (2012). *L'évaluation de programme axée sur le jugement crédible*. Presses de l'Université du Québec.

- Institut national de santé publique. (2018a). *Trousse média sur la violence conjugale. Ampleur*. Repéré à <https://www.inspq.qc.ca/violence-conjugale/statistiques/ampleur>
- Institut national de santé publique (2018b). *Rapport québécois sur la violence et la santé. Conséquences sur la santé*. Repéré à <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebécois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-conjugale/consequences-sur-la-sante>
- Institut national de santé publique. (2018c). *Trousse média sur la violence conjugale. Facteurs de risque*. Repéré à <https://www.inspq.qc.ca/violence-conjugale/comprendre/facteurs-de-risque>
- Johnson, M. P. (2011). The differential effects of intimate terrorism and situational couple violence: Findings from the national violence against women survey. *Journal of Family Issues, 26*(3), 322–349.
- Lapierre, S., & Côté, I. (2014). La typologie de la violence conjugale de Johnson: quand une contribution pro-féministe risque d'être récupérée par le discours masculiniste et antiféministe. *Revue Intervention, 140*(1), 69-79.
- Lapierre, S., Côté, I., Buetti, D., Lambert, A., Lessard, G. & Drolet, M. (2015). Conflits entre conjoints ou contrôle des hommes sur les femmes ? L'expérience et le point de vue d'enfants et d'adolescents exposés à la violence conjugale. *Enfances, Familles, Générations, (22)*, 51-67.
- Laroche, D. (2005). *Aspects of the context and consequences of domestic violence – Situational couple violence and intimate terrorism in Canada in 1999*. Institut de la Statistique du Québec.
- Laroche, D. (2005). *Prévalence et conséquences de la violence conjugale envers les hommes et les femmes*. Institut de la statistique du Québec. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/bul/conditions_vie/ViolenceConjugale.pdf
- Laughrea, K., Bélanger, C. & Wright, J. (1996). Existe-t-il un consensus social pour définir et comprendre la problématique de la violence conjugale? *Santé mentale au Québec, 21*(2), 93-116.
- Lavergne, C. (1998). Analyse du processus de construction de la violence faite aux femmes en contexte conjugal comme problème socio-pénal au Québec. *Canadian Journal of Women and the Law, 10*, 377-400.
- Lavergne, C., Turcotte, D. & Damant, D. (2008). Cooccurrence de violence conjugale et de maltraitance envers les enfants : points de vue des intervenants de la protection de la jeunesse. *Criminologie, 41*(2), 247–267.
- Le Gresley, S.M. (2018). *Sur les traces de l'intersectionnalité : l'intervention avec les femmes immigrantes et racisées dans les centres de femmes*. Université du Québec à Montréal.

- Lessard, G., Lavergne, C., Chamberland, C., Damant, D. & Turcotte, D. (2005). Conditions for resolving controversies between social actors in domestic violence and youth protection services: Towards innovative collaborative practices. *Children and Youth Services review*, 28(5), 511-534.
- Lessard, G., Montminy, L., Lesieux, É., Flynn, C., Roy, V., Gauthier, S. & Fortin, A. (2015). Les violences conjugales, familiales et structurelles : vers une perspective intégrative des savoirs. *Enfances, Familles, Générations*, (22), 1–26.
- Lévesque, S. (2015). *Maternité précoce, violence et résilience: des jeunes mères témoignent*. Presses de l'Université du Québec.
- Mathieu, A. (2001). *Étude comparative des performances graphiques des enfants limites exposés et non exposés à la violence conjugale*. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Mayer, R. & Deslauriers, J.-P. (2000). Quelques éléments d'analyse qualitative. L'analyse de contenu, l'analyse ancrée, l'induction analytique et le récit de vie. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques et D. Turcotte (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Gaëtan Morin Éditeur.
- Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C. & Turcotte, D. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Gaëtan Morin Éditeur.
- Mayer, R. & Saint-Jacques, M.-C. (2000). L'entrevue de recherche. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques et D. Turcotte (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Gaëtan Morin Éditeur.
- Mikkonen, J. & Raphael, D. (2011). *Déterminants sociaux de la santé : les réalités canadiennes*. École de gestion et de politique de la santé de l'Université de York.
- Ministère de la Sécurité publique. (2022). Criminalité au Québec – Infractions contre la personne commise dans un contexte conjugal en 2020. Repéré à <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/securite-publique/publications/statistiques-criminalite-quebec>
- Morris, M. (2002). Feuillet d'information : La violence faite aux femmes et aux filles. Repéré à <https://www.criaw-icref.ca/factSheets/violence%20against%20women/violence%20fact>.
- ONU Femmes. (2020). La violence à l'égard des femmes, cette pandémie fantôme. Repéré à <https://www.unwomen.org/fr/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>

- Organisation mondiale de la santé. (2013). Estimations mondiales et régionales de la violence à l'encontre des femmes: prévalence et conséquences sur la santé de la violence du partenaire intime et de la violence sexuelle exercée par d'autres que le partenaire. Repéré à https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85242/WHO_RHR_HRP_13.06_frie.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ouellet, F. & Saint-Jacques, M.-C. (2000). Les techniques d'échantillonnage. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques et D. Turcotte (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Gaëtan Morin Éditeur.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative methods in social work research challenges and rewards*. Sage Sourcebooks for the human services.
- Perreault, S. (2015). La victimisation criminelle au Canada, 2014. *Juristat*, 35(1), 12.
- Poupart, L. & Leroux, K. (2018). *Introduction à l'intervention auprès des victimes d'actes Criminels* (3^e éd.). Association québécoise Plaidoyer-Victimes.
- Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. (2018). *Et si c'était de la violence conjugale?* Repéré à <http://maisons-femmes.qc.ca/wp-content/uploads/2013/04/fascicule-intervenant-lr.pdf>
- Réseau des CAVAC. (2021). Mémoire du Réseau des CAVAC présenté à la Commission des institutions sur le projet de loi 84, Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement. Repéré à https://cavac.qc.ca/wp-content/uploads/2021/01/memoire_projetdeloi84_mc_20janv_final_reseaudescavac_rev1.pdf
- Rinfret-Raynor, M., Brodeur, N., Lesieux, É. & Turcotte, M. (2010). *Services d'aide en matière de violence conjugale: état de la situation et besoins prioritaires*. Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.
- Rinfret-Raynor, M. & Cantin, S. (1994). *Violence conjugale: recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Gaëtan Morin éditeur.
- Rinfret-Raynor, M. & Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes. (2001). *Points de vue des femmes et des hommes sur les services utilisés en matière de violence conjugale*. CRI-VIFF.
- Rinfret-Raynor, M., Lesieux, É., Cousineau, M. M., Gauthier, S. & Harper, E. (2014). *Violences envers les femmes: réalités complexes et nouveaux enjeux dans un monde en transformation*. Presses de l'Université du Québec.
- Rinfret-Raynor, M. & Turgeon, J. (1995). Dépistage systématique de la violence conjugale. Réflexion théorique et développement d'un protocole. *Service social*, 44(2), 57–90.

- Robinson, L. & Spilsbury, K. (2008). Systematic review of the perceptions and experiences of accessing health services by adult victims of domestic violence. *Health & social care in the community*, 16(1), 16-30.
- Rojas-Viger, C. (2007). *Perception d'intervenants-es des réseaux institutionnel et communautaire à l'égard des programmes visant à contrer la violence conjugale chez les femmes immigrantes*. CRI-VIFF.
- Rondeau, G. (sous la direction de) (2004). *Les hommes : s'ouvrir à leurs réalités et répondre à leurs besoins. Rapport du Comité de travail en matière de prévention et d'aide aux hommes*. MSSS.
- Rossi, C. & Cario, R. (2016). Les bienfaits de la justice restaurative. *Revue Thymas*. Repéré à <http://www.thyma.fr/les-bienfaits-de-la-justice-restaurative>
- Sauvain, V., Anstett, É., Jacob, J., Morin, A. & Lamari, M. (2014). *Recherche évaluative sur les protocoles de référence policière au Québec*. Centre de recherche et d'expertise en évaluation.
- Secrétariat à la condition féminine. (2020). *Rebâtir la confiance. Rapport du comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale*. Repéré à <http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/Violences/Rapport-accompagnement-victimes-AG-VC.pdf>
- Smedslund, K. & Risse, D. (2014). *Responsabilités et violences envers les femmes*. Presses de l'Université du Québec.
- Souffron, K. (2007). *Les violences conjugales*. Editions Milan.
- Stark, E. (2007). *Coercive Control: How Men Entrap Women in Personal Life*. Oxford University Press.
- Statistique Canada. (2006). Recensement 2006 : Familles, état matrimonial, ménages et caractéristiques du logement. Récupéré à http://www12.statcan.ca/francais/Search/Search_Results.cfm?resultsLength=1Oette rms=+m%C3%A9nagesetgeoJev=-1
- Statistique Canada. (2013a). Section 3 : Les conséquences de la violence envers les femmes. Dans Statistique Canada, *Mesurer la violence faite aux femmes : tendances statistiques*. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2013001/article/11766/11766-3-fra.htm>
- Statistique Canada. (2013b). *Mesurer la violence faite aux femmes : tendances statistiques*. Repéré à <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/85-002-x/2013001/article/11766-fra.pdf?st=06bGbUKo>

- Statistique Canada. (2015). La victimisation criminelle au Canada, 2014. Repéré à <https://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2015001/article/14241-fra.htm#n01>
- Statistique Canada. (2016). La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2014. Repéré à <https://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/160121/dq160121b-fra.htm>
- Statistique Canada. (2020). Les répercussions sociales et économiques de la COVID-19 : le point après six mois. Repéré à <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/11-631-x/11-631-x2020003-fra.pdf?st=CT0vyvrQ>
- Stewart, C. C., Langan, D. & Hannem, S. (2013). Victim experiences and perspectives on police responses to verbal violence in domestic settings. *Feminist criminology*, 8(4), 269-294.
- Ten Boom, A. & Kuijpers, K. F. (2012). Victims' needs as basic human needs. *International review of victimology*, 18(20), 155-179.
- Thomassin, K. (2000). La mesure de la criminalité. *Bulletin d'information sur la criminalité et l'organisation policière*, 2(2), 1-16.
- Turgeon, J. (1995). Les conséquences de la violence familiale : effets combinés des multiples victimisations. Texte inédit d'une conférence présentée au Vingtième congrès de la Fédération des CLSC du Québec, Montréal.
- Van der Maren, J. M. (1995). *Méthodes de recherche pour l'éducation*. Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J. A. (2003). *Introduction à la victimologie*. Presses de l'Université de Montréal.
- Wemmers, J. A. (2006). *Reparation and the international criminal court: meeting the needs of victims*. Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- Wemmers, J. A. (2017). *Victimologie : une perspective canadienne*. Presses de l'Université du Québec.
- Wemmers, J. A., Cousineau, M. M. & Demers, J. (2004). Les besoins des victimes de violence conjugale en matière de justice. *Collection Études et Analyses (CRI-VIFF)*, 28.
- Wemmers, J. A. & Cyr, K. (2006). What fairness means to crime victims: a social psychological perspective on victim-offender mediation. *Applied psychology in criminal justice*, 2(2), 102-128.
- Wemmers, J. A. & Raymond, É. (2011). La justice et les victimes : l'importance de l'information pour les victimes. *Criminologie*, 44(2), 157-169.
- Zhang, T., Hoddenbagh, J. & McDonald, S. (2012). *Une estimation de l'incidence économique de la violence conjugale au Canada en 2009*. Ministère de la justice.

ANNEXE 1 – LETTRE D’APPUI DU CAVAC



Chicoutimi, le 2 mai 2019

Madame Andréanne Tremblay
671, rue des Hauts-Jardins
Chicoutimi (Québec) G7J 4Y7

Objet: Appui à votre recherche à la maîtrise en travail social

Madame,

La présente est pour souligner le fait que notre organisme, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Saguenay–Lac-Saint-Jean accepte de soutenir votre étude intitulée « Le point de vue des victimes de violence conjugale concernant le service d'accompagnement à la cour du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean ».

Nous participerons à cette étude en prenant les dispositions suivantes :

- Accepte d'être nommé dans le mémoire de l'étudiante-chercheure, dans d'éventuelles conférences et/ou articles scientifiques;
- Accepte de soutenir l'étudiante-chercheure dans le cadre du recrutement de ses participants en permettant que la publicité liée à l'étude soit diffusée dans différents lieux fréquentés par la clientèle;
- Mettre un local à la disposition de l'étudiante-chercheure pour effectuer les entrevues au besoin.

Vous pourrez nous contacter afin de prévoir les procédures relatives au fonctionnement et à notre participation.

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nathalie Turcotte'.

Nathalie Turcotte, directrice générale
CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean
100, rue Racine Est, bureau 300
Chicoutimi (Québec) G7H 1R1
Tél : 418 543-9695
Courriel : cavac.sag@globetrotter.net

ANNEXE 2 – AFFICHE DE RECRUTEMENT

Recherche dans le cadre d'un projet de mémoire de la maîtrise en travail social de l'Université du Québec à Chicoutimi.

Le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Vous avez déjà utilisé les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean en lien avec une infraction commise dans un contexte conjugale?

Nous souhaitons vous rencontrer pour connaître votre point de vue sur cette expérience (attentes comblées et non comblées, obstacles, facilitants, retombées, etc.).

Comment pouvez-vous nous aider?

- En participant à une entrevue individuelle d'environ 60 à 90 minutes.
- En remplissant un court questionnaire d'environ 10 minutes.

Pour participer à cette étude, vous devez :

- Être âgé de 18 ans ou plus;
- Être victime de violence conjugale ou l'avoir déjà été dans le passé;
- Avoir bénéficié des services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, et ce, dans le cadre de la violence conjugale subie.

Toutes les données recueillies dans le cadre de cette étude demeureront **confidentielles** et la participation est entièrement **volontaire**.

Pour participer à cette étude, ou pour vous informer sur ce projet de recherche, veuillez contacter l'étudiante responsable,

Andréanne Tremblay par téléphone ou par courriel aux coordonnées suivantes :

Téléphone : 418-290-5122

Courriel : andreeanne.tremblay5@uqac.ca

ANNEXE 3 – LETTRE D’INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

UQAC

Université du Québec
à Chicoutimi

FORMULAIRE D’INFORMATION ET DE CONSENTEMENT CONCERNANT LA PARTICIPATION

1 TITRE DU PROJET

Le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d’aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

2 RESPONSABLE(S) DU PROJET DE RECHERCHE

2.1 Responsable

Étudiante-chercheuse

Andréanne Tremblay

Étudiante à la maîtrise en travail social

Unité d’enseignement en travail social

Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)

Téléphone : 418-290-5122

Courriel : andreanne.tremblay5@uqac.ca

2.2 Direction de recherche

Directrice de recherche

Ève Pouliot

Professeure

Unité d’enseignement en travail social

Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)

Téléphone : 418-545-5011 Poste : 5089

Courriel : eve_pouliot@uqac.ca

Co-directrice de recherche

Catherine Flynn
Professeure
Unité d'enseignement en travail social
Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)
Téléphone : 418-545-5011 Poste : 5383
Courriel : catherine_flynn@uqac.ca

3 FINANCEMENT

Ce projet n'est pas financé.

4 PRÉAMBULE

Nous sollicitons votre participation à un projet de recherche. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet et de signer ce formulaire d'information et de consentement, veuillez prendre le temps de lire, de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles au chercheur responsable du projet ou aux autres membres du personnel affecté au projet de recherche et à leur demander de vous expliquer tout mot ou renseignement qui n'est pas clair.

5 DESCRIPTION DU PROJET DE RECHERCHE, OBJECTIFS ET DÉROULEMENT

5.1 Description du projet de recherche

Dans le cadre d'un projet de maîtrise en travail social, l'étudiante-chercheure vise par cette recherche à documenter le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

5.2 Objectif(s) spécifique(s)

Plus précisément, trois objectifs spécifiques seront poursuivis :

1. Identifier les attentes comblées et non comblées des personnes victimes vis-à-vis les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean;
2. Décrire leur point de vue sur les facteurs ayant facilité ou fait obstacle aux services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean;
3. Documenter les retombées perçues par les personnes victimes concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

5.3 Déroulement

Votre participation à cette étude vous engage à faire une seule entrevue individuelle d'une durée approximative de 60 à 90 minutes. Les entrevues seront réalisées dans un local du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, dans un bureau fermé de l'Université du Québec à Chicoutimi ou par visioconférence via la plateforme ZOOM, selon votre convenance et l'évolution des mesures sanitaires liées à la COVID-19. Les entrevues seront enregistrées de façon audio et ensuite retranscrites dans leur intégrité sous forme de verbatim.

Il y aura également un court questionnaire sociodémographique à remplir comportant des renseignements sur votre principale occupation, votre statut matrimonial, etc. Cette fiche ne sera utilisée par l'étudiante-chercheure que lors de la rédaction des résultats pour son mémoire et a pour objectif de dresser un portrait général des participants qui auront accepté de participer à l'étude.

6 AVANTAGES, RISQUES ET/OU INCONVÉNIENTS ASSOCIÉS AU PROJET DE RECHERCHE

Il se peut que vous retiriez un bénéfice personnel de votre participation à ce projet de recherche, mais on ne peut vous l'assurer. Par ailleurs, en participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances scientifiques sur les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Le fait de participer à cette recherche ne devrait pas vous causer de préjudices. Cependant, il est possible que le fait de raconter votre expérience suscite des réactions ou des souvenirs douloureux. À cet effet, il importe de spécifier que l'étudiante-chercheure possède les compétences et l'expérience nécessaires afin de bien cerner et d'accueillir votre état émotionnel au besoin. En annexe à ce formulaire, vous trouverez également une liste de ressources disponibles pour vous venir en aide si vous en ressentez le besoin après l'entrevue.

7 CONFIDENTIALITÉ, DIFFUSION ET CONSERVATION

7.1 Confidentialité

La confidentialité des données recueillies dans le cadre de ce projet de recherche sera assurée conformément aux lois et règlements applicables dans la province de Québec et aux règlements et politiques de l'Université du Québec à Chicoutimi. Plus précisément, dans le but de présenter l'anonymat et la confidentialité des participants du projet, aucun nom n'apparaîtra sur les formulaires. Chaque participant se verra attribuer un code qui sera inscrit sur les documents pour faciliter l'analyse de ceux-ci.

7.2 Diffusion

Les résultats de cette recherche seront diffusés dans le mémoire de l'étudiante-chercheure. Si cette dernière rédige des articles scientifiques ou si elle effectue des présentations orales pour communiquer les résultats, en aucun cas les informations qui seront diffusées ne permettront de reconnaître les participants à l'étude.

7.3 Conservation

Le présent formulaire d'information et de consentement et le questionnaire sociodémographique utilisés avec chaque participant seront gardés sous clés dans le bureau de la directrice de recherche, soit madame Eve Pouliot. Les enregistrements en format audio seront transcrits en *verbatim* et seront conservés en format électronique sur un ordinateur protégé par un mot de passe. Les seules personnes pouvant y avoir accès seront l'étudiante-chercheure et la directrice de maîtrise. Finalement, les fichiers seront détruits par la directrice de la recherche après sept ans dans le respect des règles en vigueur.

8 PARTICIPATION VOLONTAIRE ET DROIT DE RETRAIT

Votre participation à ce projet de recherche est volontaire. Ceci dit, vous êtes donc libre de refuser d'y participer. Vous pouvez également vous retirer de ce projet à tout moment, sans avoir à donner de raisons, en faisant connaître votre décision à l'étudiante-chercheure, et ce, sans qu'il y ait de préjudice. Vous avez aussi le droit de ne pas répondre à une ou plusieurs questions lors de l'entrevue sans avoir à vous justifier.

Pendant, si vous désirez vous retirer de l'étude après que les données aient été analysées et les codes des participants détruits, notez qu'il sera impossible de retracer les données vous appartenant donc impossible de les détruire.

9 INDEMNITÉ COMPENSATOIRE

Aucune rémunération ou compensation n'est offerte.

10 PERSONNES-RESSOURCES

Si vous avez des questions concernant le projet de recherche ou si vous éprouvez un problème que vous croyez relié à votre participation au projet de recherche, vous pouvez communiquer avec le responsable du projet de recherche aux coordonnées suivantes :

Mme Andréanne Tremblay, étudiante à l'UQAC à la maîtrise en travail social. Par téléphone au 418-290-5122 ou par courriel à l'adresse andreeanne.tremblay5@uqac.ca.

Mme Eve Pouliot, professeure à l'UQAC à l'Unité d'enseignement en travail social. Par téléphone au 418-545-5011 poste 5089 ou par courriel à l'adresse eve_pouliot@uqac.ca

Mme Catherine Flynn, professeure à l'UQAC à l'Unité d'enseignement en travail social. Par téléphone au 418-545-5011 poste 5383 ou par courriel à l'adresse catherine_flynn@uqac.ca

Pour toute question d'ordre éthique concernant votre participation à ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec le Comité d'éthique de la recherche (par téléphone au 418-545-5011 poste 4704 (ligne sans frais : 1-800-463-9880 poste 4704) ou par courriel à l'adresse cer@uqac.ca.

11 CONSENTEMENT DU PARTICIPANT

Dans le cadre du projet intitulé Le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, j'ai pris connaissance du formulaire d'information et de consentement et je comprends suffisamment bien le projet pour que mon consentement soit éclairé. Je suis satisfait des réponses à mes questions et du temps que j'ai eu pour prendre ma décision. Je consens donc à participer à ce projet de recherche aux conditions qui y sont énoncées. Je comprends que je suis libre d'accepter de participer et que je pourrai me retirer en tout temps de la recherche si je le désire, sans aucun préjudice ni justification de ma part. Une copie signée et datée du présent formulaire d'information et de consentement m'a été remise.

Nom et signature du participant

Date

Signature et engagement du chercheur responsable du projet

Je certifie avoir moi-même, ou un membre autorisé de l'équipe de recherche, expliqué au participant les termes du présent formulaire d'information et de consentement, répondu aux questions qu'il a posées et lui avoir clairement indiqué qu'il pouvait à tout moment mettre un terme à sa participation, et ce, sans préjudice. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au formulaire d'information et de consentement et à en remettre une copie signée au participant à cette recherche.

Nom et signature du chercheur responsable du projet de recherche

Date

12 CONSENTEMENT DU PARTICIPANT (Copie de l'équipe de recherche)

Dans le cadre du projet intitulé Le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, j'ai pris connaissance du formulaire d'information et de consentement et je comprends suffisamment bien le projet pour que mon consentement soit éclairé. Je suis satisfait des réponses à mes questions et du temps que j'ai eu pour prendre ma décision. Je consens donc à participer à ce projet de recherche aux conditions qui y sont énoncées. Je comprends que je suis libre d'accepter de participer et que je pourrai me retirer en tout temps de la recherche si je le désire, sans aucun préjudice ni justification de ma part. Une copie signée et datée du présent formulaire d'information et de consentement m'a été remise.

Nom et signature du participant

Date

Signature et engagement du chercheur responsable du projet

Je certifie que j'ai (ou un membre autorisé de l'équipe de recherche) expliqué au participant les termes du présent formulaire d'information et de consentement, répondu aux questions qu'il a posées et lui ai clairement indiqué qu'il pouvait à tout moment mettre un terme à sa participation, et ce, sans préjudice. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au formulaire d'information et de consentement et à en remettre une copie signée au participant à cette recherche.

Nom et signature du chercheur responsable du projet de recherche

Date

ANNEXE

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) du Saguenay-Lac-Saint-Jean

- Point de service de Chicoutimi : 418-543-9695
- Point de service d'Alma : 418-662-3339
- Point de service de Roberval : 418-275-2226

Info-social

811

SOS violence conjugale (ligne téléphonique)

1 800 363-9010

Centre de prévention du suicide 02

1 866-APPELLE

La Maison ISA – Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Chicoutimi
418-545-6444

Entre elles – Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Roberval
418-275-1004

Groupes d'entraide et de soutien pour hommes TRANSITION

- Saguenay : 418-820-1433
- Lac-Saint-Jean : 1 877 276-5802

ANNEXE 4 – QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Questionnaire sociodémographique

**Projet de recherche : Le point de vue des personnes victimes de violence conjugale
concernant les services d'aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean**

Code du participant : _____ Date : _____

Renseignements sociodémographiques actuels vous concernant :

1. À quel genre vous identifiez-vous ?

- Masculin
- Féminin
- Non-binaire
- Autre, précisez : _____

2. Quelle est votre année de naissance ?

Année : _____

3. Dans quelle municipalité ou arrondissement résidez-vous ?

- Chicoutimi
- Laterrière
- La Baie
- Jonquière
- Alma
- Roberval
- Saint-Félicien
- Dolbeau-Mistassini

- Autre, précisez : _____

4. Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

- Diplôme d'études secondaires (DES) non complété
- Diplôme d'études secondaires (DES) complété
- Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- Diplôme d'études collégiales (DEC)
- Certificat universitaire
- Baccalauréat
- Maîtrise/doctorat

5. Quelle est votre principale occupation ?

- Travail à temps plein
- Travail à temps partiel
- Études à temps plein
- Études à temps partiel
- En recherche d'emploi
- Congé de maladie
- Congé parental
- Autre, précisez : _____

6. Quelle est votre principale source de revenu ?

- Revenu d'emploi
- Bourses et aides financière
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
- Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)
- Chômage
- Sécurité du revenu
- Autre, précisez : _____

7. Quel est votre statut matrimonial actuel ?

- Marié(e)
- En couple/conjoint(e) de fait
- Divorcé(e)/séparé(e)
- Célibataire
- Veuf(ve)
- Autre, précisez : _____

8. Depuis combien de temps avez-vous ce statut matrimonial ?

_____ année(s) _____ mois

9. Avez-vous des enfants ?

Oui/non : _____

Si oui, combien : _____ Quel âge ont-ils :

10. Dans quel type de logement résidez-vous actuellement ?

- Appartement
- Chambre
- Logement à loyer modique
- Coopérative d'habitation
- Dans une maison unifamiliale
- Autre, précisez : _____

11. Actuellement, avec qui demeurez-vous ?

- Votre conjoint(e)
- Votre conjoint(e) et vos enfants
- Vos parents
- Des colocataires

- Seul(e)
- Autre, précisez : _____

12. Quels sont les services du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean dont vous avez bénéficié ? Si vous avez bénéficié de plus d'un service cochez l'ensemble de ceux-ci.

<input type="checkbox"/>	L'intervention post-traumatique et psychosociale (rencontre d'évaluation des besoins, suivi individuel)
<input type="checkbox"/>	L'accompagnement au sein du système judiciaire
<input type="checkbox"/>	L'assistance technique pour remplir divers formulaires (déclaration de la victime sur les conséquences du crime, demande IVAC, résiliation de bail)
<input type="checkbox"/>	La transmission d'informations sur les droits et recours des personnes victimes
<input type="checkbox"/>	L'orientation vers des ressources spécialisées
<input type="checkbox"/>	Autres : _____ _____

13. À quel moment avez-vous bénéficié de ces services ?

De _____ (mois) à _____ (mois) de
_____ (année)

Autre, précisez : _____

14. Quel est le point de service qui vous a offert ces services ?

- Alma
- Chicoutimi
- Roberval

Merci de votre participation !

ANNEXE 5 – GUIDE D’ENTREVUE

Guide d’entrevue

Projet de recherche :

Le point de vue des personnes victimes de violence conjugale concernant les services d’aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Code du participant : _____ Date : _____

PREMIÈRE PARTIE : MISE EN CONTEXTE

1. Pouvez-vous me parler de vous de façon générale ?
 - Sur le plan personnel (Comment vous décririez-vous comme individu (ex. : qualités/défauts) ?)
 - Sur le plan amoureux (Avez-vous un(e) conjoint(e) ? Depuis combien de temps êtes-vous seul(e)/en couple ?)
 - Sur le plan familial (Avez-vous des enfants ? Si oui, combien ? Quel âge ont-ils ?)
 - Sur le plan social (Quels sont vos loisirs et vos activités ?)
 - Sur le plan professionnel (Avez-vous un emploi ? Quels sont vos projets professionnels ?)

2. Qu’est-ce qui vous a amené(e) à bénéficier des services d’aide du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean ?
 - Infractions criminelles subies (ex. : menaces, voies de fait, harcèlement, agression sexuelle)
 - Antécédents de victimisation
 - Forme(s) de violence vécue (physique, psychologique, verbale, sexuelle, financière)
 - Lien avec le contrevenant (passé et actuel)
 - Sentiments et réactions vécus à la suite des infractions criminelles subies
 - Autres services de soutien reçus à la suite des infractions criminelles subies (et satisfaction par rapport à ces services)

3. Où en êtes-vous dans les différentes étapes liées au processus judiciaire ?
 - Si les procédures judiciaires sont terminées, quelle est l’issue de celles-ci ?

- Si non, à quelle étape des procédures vous situez-vous (enquête préliminaire, procès, verdict, L sur sentence, peine) ?
- De façon générale, comment ces procédures se sont déroulées pour vous/ comment ces procédures se déroulent jusqu'à présent pour vous ?

DEUXIÈME PARTIE : SERVICES REÇUS DU CAVAC

4. Comment avez-vous été informé(e) de l'existence des services du CAVAC (contact proactif de la part du CAVAC, bouche-à-oreille, référence) ?

5. Au départ, quels étaient vos besoins et vos attentes par rapport à ces services ?

- Protection
- Soutien psychosocial
- Information
- Réparation
- Soutien concret
- Reconnaissance au sein du système de justice pénale

6. De quelle manière est-ce que l'aide reçue s'est concrétisée ?

- Soutien psychosocial
- Accompagnement au sein du système judiciaire
- Transmission d'informations
- Assistance technique
- Références
- Autres

Pour chaque forme d'aide reçue, poser les questions suivantes :

6.1 Selon vous, quels ont été les principaux éléments qui ont facilité les services d'aide reçus ?

- Facteurs personnels
- Facteurs liés à la vie conjugale et familiale
- Facteurs liés à la vie professionnelle
- Facteurs liés à la vie sociale
- Facteurs liés aux intervenants impliqués
- Facteurs liés à la collaboration entre les intervenants impliqués
- Facteurs contextuels et environnementaux
- Facteurs macrosociaux

6.2 Selon vous, quels ont été les principaux éléments qui ont fait obstacle aux services d'aide reçus ?

- Facteurs personnels
- Facteurs liés à la vie conjugale et familiale
- Facteurs liés à la vie professionnelle
- Facteurs liés à la vie sociale
- Facteurs liés aux intervenants impliqués
- Facteurs liés à la collaboration entre les intervenants impliqués

- Facteurs contextuels et environnementaux
- Facteurs macrosociaux

7. Comment pouvez-vous décrire le rôle et les fonctions assumés par l'intervenant du CAVAC dans le cadre des services que vous avez reçu ?

8. Comment pouvez-vous décrire la collaboration entre les intervenants du CAVAC, les policiers/enquêteurs et le procureur de la couronne dans le cadre des services d'aide reçus ?

9. De façon générale, quels ont été vos réactions et vos sentiments par rapport à l'aide offerte ?

TROISIÈME PARTIE : RETOMBÉES DES SERVICES

10. Selon vous, quelles ont été les répercussions des services d'aide reçus (qu'elles soient positives ou négatives) dans votre vie actuelle ?

- Répercussions au niveau personnel
- Répercussions au niveau conjugal
- Répercussions au niveau familial
- Répercussions au niveau professionnel
- Répercussions au niveau social

QUATRIÈME PARTIE : ATTENTES COMBLÉES ET NON COMBLÉES

11. Est-ce que votre vision par rapport aux services d'aide aux victimes a changé depuis que vous avez bénéficié des services d'aide du CAVAC ? Si oui, de quelle manière ?

12. Par rapport aux attentes initiales formulées plus tôt, est-ce que celles-ci se sont transformées lorsque les services ont été dispensés ? Le cas échéant, pouvez-vous me parler des modifications liées à vos attentes ?

13. Dans quelle mesure les services d'aide ont répondu ou non à vos attentes ? Pouvez-vous me donner des exemples concrets ?

14. Quels sont, selon vous, les changements à apporter aux services d'aide pour qu'ils correspondent davantage aux besoins et aux attentes des personnes victimes ?

15. Avez-vous des recommandations à faire dans le but d'améliorer les services d'aide dispensés par le CAVAC ?

- Pour les victimes
- Pour les proches des victimes
- Pour les intervenants
- Pour les gestionnaires
- Pour le gouvernement

16. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des dispositions qui concernent les victimes d'actes criminels au Québec ? Si vous n'êtes pas satisfait(e), quels sont les aspects liés à l'aide aux victimes qui devraient être modifiés ou changés ?

CONCLUSION DE L'ENTREVUE

Est-ce qu'il y a des éléments qui n'ont pas été abordés durant l'entrevue que vous auriez aimé discuter concernant les services d'aide du CAVAC ? Si oui, lesquels ?

Je vous remercie grandement pour votre participation.

ANNEXE 6 – CERTIFICATION ÉTHIQUE

La présente atteste que le présent projet de recherche a fait l'objet d'une évaluation en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains et qu'il satisfait aux exigences de la politique de l'UQAC en cette matière.

Projet # 2020-268