

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'EXPLORATION D'UNE PRATIQUE SOCIOJUDICIAIRE À PARTIR DU POINT DE VUE DES INTERVENANTES : ACCENT SUR L'IMPORTANCE DU PROCESSUS DE COLLABORATION INTERSECTORIELLE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
MATHILDE BOURGEOIS

MARS 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.04-2020). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je souhaite remercier en premier lieu Myriam Dubé, une professeure et directrice de recherche patiente, pédagogue, dévouée, à l'écoute et profondément humaine. Lors de ce processus qui m'a parfois semblé interminable, elle a cru en moi et mes compétences d'apprentie chercheuse. Grâce à elle, j'en ressors grandie. J'espère que nos chemins continueront de se croiser dans la lutte aux violences conjugales et familiales. Je souhaite aussi remercier TRAJETVI, le RAIV ainsi que la faculté des sciences humaines de l'UQAM pour leur soutien financier. Je suis privilégiée d'avoir été soutenue et aimerais que l'ensemble des étudiant-e-s connaissent cette chance. Aussi, j'aimerais souligner l'importance de l'Espace Thésiez-vous dans la réussite de moult thésieux-théséuses vous êtes parfait; continuez comme ça!

Je tiens à remercier toutes-tous mes collègues de maîtrise en travail social et de la communauté universitaires avec qui j'ai partagé les hauts et les bas de la rédaction, les moments d'angoisse comme les épisodes heureux. Delphine G. Rioux, Élisabeth Rhéaume, Mélanie Ederer, Carole Dupeyras, Maude Doré-Caillolette, Jeanne Joachim, Marilynne Poirier, pour ne nommer que vous, l'ensemble des rencontres encourageantes et soutenantes de ces quatre (à cinq) dernières années ont été indispensables à ma réussite. Merci.

Les incontournables et indissociables Charlotte, Zoë et Ariane, mes trois sorcières favorites toujours là pour rire et pleurer. Sans vous, la vie a bien moins de goût! Sans compter la présence de perles telles que Marie-Jeanne Rivest, Laurie Mercier et Laurence Doucet, qui ont été meneuses de claque à plusieurs reprises à mon égard!

Je souligne la présence de mes amies à distance, telles que Josefina, Lisanne, Clarisse et Nina (et Paula, Nora et Maurus). Loin des yeux, mais non loin du cœur. Sans oublier l'aide précieuse

de mes beaux-parents chéris, présents dans les derniers instants de relecture et correction. Vous êtes loin, mais j'ai très hâte de revenir vous voir.

Quelques remerciements en vrac, parce que je le peux : Marilou pour ton bon café; Marwan pour ton joyeux cynisme; Justine pour le dernier sprint et la motivation; Charlotte-Laure pour ta zénitude, Andréanne et Guillaume, François et Éva, parce que vous me manquez; Joanie Labbé, pour ton support ponctuel; les sœurs Sénat (Marion et Julie) pour votre magnificence.

Évidemment, je ne peux terminer ces remerciements sans nommer ma famille, et plus précisément mes parents Louis-Philippe et Linda, qui n'ont pas perdu espoir, malgré la lenteur de leur enfant du milieu. Finalement, je remercie mon amoureux et partenaire de vie Tristan. J'aurais pu tout faire sans lui, mais ça aurait été bien moins drôle. Merci d'être dans ma vie, merci pour tes encouragements de tous les jours, je te couvrirai d'or . La fin de cette étape signifie le début de plein d'aventure pour toi et moi, j'ai hâte!

DÉDICACE

Ce mémoire est dédiée à toutes les victimes de violence conjugale, notamment celles dont la pandémie de Covid-19 a décuplé les conséquences dans leur vie, pour certaines de façon fatale. Lors de la rédaction de ce mémoire, ces mots se sont rappelés à moi, dans un tourbillon d'émotions : « Féministes tant qu'il le faudra » (Journée internationale des femmes, 2018)

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	ix
RÉSUMÉ.....	xi
ABSTRACT	xii
La violence conjugale, une problématique reconnue socialement au Québec.....	1
CHAPITRE I Problématique.....	4
1.1 Qui sont les victimes de violence conjugale et que vivent-elles?	4
1.2 Historique de judiciarisation de certains comportements de violence conjugale 9	
1.3 Intervention sociojudiciaire et judiciarisation comme réponse sociale : que se passe-t-il pour les victimes de violence conjugale?	10
1.4 Les étapes de la judiciarisation et les rôles des acteurs-trices rencontrés... 11	
1.4.1 Intervention policière.....	11
1.4.2 Rôle du-de la procureur-e à chacune des étapes	12
1.5 L'intervention sociojudiciaire : le service Côté Cour	14
1.5.1 Étape 1 : l'évaluation téléphonique	15
1.5.2 Étape 2 : première rencontre en face à face	16
1.5.3 Un service d'aide et de collaboration	17
1.6 Projet de recherche, pertinence et question de recherche	21
CHAPITRE II Cadre Théorique.....	23
2.1 Cadre conceptuel: la médiation comme concept de départ.....	23
2.2 Médiation, voyage et empowerment.....	27
2.3 Le processus de la médiation dans l'intervention sociale.....	28
2.4 Une conception de la médiation enracinée dans l'interactionnisme	30
2.5 La médiation créatrice chez Côté Cour en lien avec les objectifs de cette étude participative	32

CHAPITRE III Méthodologie.....	35
3.1 Stratégie générale de recherche	35
3.2 Description de l'échantillon, critères de sélection et recrutement	36
3.2.1 Échantillon : intervenantes du service Côté Cour.....	37
3.2.2 Recrutement des participantes.....	37
3.2.3 Les méthodes de collecte de données et les instruments de cueillette.....	38
3.3 Analyse des données	39
3.4 Considération éthique	39
3.4.1 Actualisation de l'éthique dans cette étude.....	40
CHAPITRE IV Présentation des résultats	40
4.1 Portrait des destinataires du service Côté Cour : qui sont-elles?	42
4.1.1 Démarches judiciaires : un contexte anxiogène pour les victimes.....	43
4.1.2 L'intersection des inégalités sociales et des contextes de vulnérabilités	44
4.1.3 Esquisse de l'appréciation des victimes vis-à-vis le service : les impressions de l'équipe d'intervention	46
4.2 Modalités d'intervention : les différents savoirs en intervention psychosociale à Côté Cour.....	47
4.2.1 Savoir-être.....	48
4.2.2 Savoirs et connaissances.....	49
4.2.3 Savoir-faire	50
4.3 Défis et obstacles rencontrés dans l'intervention psychosociale	51
4.3.1 Obstacles liés aux ressources humaines et matérielles.....	52
4.3.2 Obstacles liés à la bureaucratie et à la structure organisationnelle.....	53
4.3.3 Réflexions sur les enjeux sociaux qui traversent l'intervention en violence conjugale et sur les services en cette matière.....	55
4.4 Un portrait des relations d'intervention : la collaboration au cœur des pratiques	57
4.4.1 Collaboration intrasectorielle :	57
4.4.2 Collaboration intersectorielle : un savoir-faire dans la gestion du risque à reconnaître et à partager avec les divers secteurs d'intervention ou champs de compétences.....	58
4.5 Le service côté cour en temps de pandémie.....	62

4.5.1	Expérience des victimes destinataires du service.....	62
4.5.2	Changements organisationnels.....	65
4.5.3	Avantages collatéraux de la pandémie : rattrapage et nouvelle collaboration	67
CHAPITRE V Discussion.....		69
5.2	La réduction des méfaits : une approche graduelle du problème en phase avec les destinataires rencontré-e-s	70
5.3	Médier la collaboration intersectorielle pour une gestion partagée du risque ...	76
5.4	Obstacles structurels à la pratique des intervenantes	79
5.5	Et la pandémie : quels changements structurels et systémiques?.....	81
5.6	Limites de la recherche :	85
CONCLUSION		88
RÉFÉRENCES		93
BIBLIOGRAPHIE		94
ANNEXE A Guide d’entrevue pour intervenantes participantes.....		100
ANNEXE B Formulaire de consentement pour les intervenantes.....		102
ANNEXE c Formulaire de consentement pour Spécialiste en activités cliniques		105
ANNEXE D Autorisation éthique du CERDIS.....		107
ANNEXE E Autorisation éthique du CERPÉ-4		109

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
2.1 Les médiations du travail social, Freynet 2000.....	29
2.2 Les médiations du travail social, Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009 (inspiré de Freynet 2000).....	30
2.3 Les médiations du service Côté Cour par Mathilde Bourgeois 2019 (inspiré de Freynet, 2000 et de Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009)	34

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CALACS : Centre d'Aide et de Luttés contre les Agressions à Caractère Sexuel.

CAVAC : Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels

CERPÉ : Comité d'Éthique de la Recherche pour les Projets Étudiants impliquant des êtres humains

CIUSSS : Centre Intégré Universitaire de Santé et de Service Sociaux

CRI-VIFF : Centre de Recherche Interdisciplinaire sur la Violence Familiale et la violence faite aux Femmes

DPCP : Direction des poursuites criminelles et pénales

DPJ : Direction de la Protection de la Jeunesse

IFSW : International Federation of Social Workers

INSPQ : Institut National de la Santé Publique du Québec

LGBTQA2S+ : lesbiennes, Gais, Bisexuel-le-s, Transgenres, Queer, Asexuel-le-s, 2 Esprits et plus (liste non exhaustive)

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

ONU : Organisation des Nations Unies

OTSTCFQ : Ordre des Travailleurs Sociaux et des Thérapeutes Conjugaux et Familiaux du Québec

RDM : Réduction des méfaits

SAC : Spécialiste en Activités Cliniques

SPVM : Service de Police de la Ville de Montréal

TCVCM : Table de Concertation en Violence Conjugale de Montréal

TIC : Technologie de l'information et des communications

TRAJETVI : Trajectoires de violence conjugale et de recherche d'aide

UQAM : Université du Québec à Montréal

VIC1 : Directives pour de la Directrice des poursuites Criminelles et Pénales de Québec : traitement des victimes et des témoins - énoncés de principes (2019-01-25)

VIO1 : Directive de la Directrice des poursuites Criminelles et Pénales de Québec, concernant la violence conjugale (2019-01-25)

RÉSUMÉ

Ce mémoire mettra en lumière les résultats d'une recherche à visée collaborative entre le service d'intervention Côté Cour et la chercheuse étudiante, une démarche transformée par le contexte pandémique. Cette recherche visait à donner la parole aux intervenantes afin qu'elles discutent des pratiques qu'elles mettent en place avec les victimes de violence conjugale. Elle avait également pour but de fournir un espace de parole aux victimes rencontrées par Côté Cour pour permettre une réflexion en regard des services reçus. La démarche de recherche a dû s'adapter aux restrictions et obstacles logistiques découlant de la crise sanitaire. De ce fait, elle s'en est tenue à 7 entrevues semi-structurées menées avec des intervenantes de l'équipe, fenêtre d'observation inespérée sur leur pratique. Nous analysons ces données à la lumière du spectre médiationnel en travail social, tel que développé entre autres par Six (1990) et Guillaume-Honung (2015), en nous concentrant sur le liant social tissé par les intervenantes à la fois avec les victimes de violence conjugale et les acteurs-trices du système judiciaire qui collaborent avec le service Côté Cour dans l'évaluation de la sécurité des victimes et dans la formulation de recommandations aux procureur-e-s. Cette étude aborde une pratique à la hauteur des défis rencontrés lorsqu'on intervient en violence conjugale, mais également de certains enjeux de nature structurelle et organisationnelle exacerbés par le contexte pandémique.

Mots clés : Violence conjugale, intervention sociojudiciaire, collaboration intersectorielle, pandémie de COVID-19, judiciatisation.

ABSTRACT

This thesis will highlight the results of a collaborative research between the Coté Cour Intervention Service and student research, in a method that was transformed by the current pandemic context. This research aimed to create a platform for counselors to discuss the methods that they put into place for victims of intimate partner violence. Additionally, it also had a purpose to give a voice for the victims who had been met by Coté Cour so that they could provide feedback on the services received. The research process had to adapt to the restrictions and logistical obstacles resulting from the current health crisis. Due to this, it was established at 7 semi-structured interviews led by the team's counselors, which provided a limited observation on their practice. We have analyzed this data under the scope of mediation of social work, developed by those such as Six (1990) and Guillaume-Honung (2015), while concentrating of the relationship created by the counselors with both the victims of domestic violence as well as with the actors of the judicial system that collaborate with the Coté Cour service in the evaluation of the victims' security and the formulation of recommendations to the prosecutors. This study addresses a practice that can meet the challenges that are expected when there is a intimate partner intervention, as well as the complexities of a structural and organizational nature exacerbated by the context of the pandemic.

Keywords : Intimate partner violence, socio-legal intervention, intersectoral collaboration, Covid-19 pandemic, prosecution.

INTRODUCTION

La violence conjugale, une problématique reconnue socialement au Québec

Au Québec, la problématique sociale de la violence conjugale mobilise quotidiennement de nombreuses ressources, tel un rouage mécanique aux nombreux engrenages : police, hôpitaux, centres de santé, maisons d'hébergement, écoles, Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ). Nombreux sont les milieux d'intervention de première ou de seconde ligne qui reçoivent les personnes victimes et s'activent à les accompagner. Historiquement, la reconnaissance sociale de cette problématique a débuté il y a près de 50 ans au Québec avec les efforts courageux des militantes féministes et de leurs allié-e-s. En fondant en 1970 les premières maisons d'hébergement communautaires, elles offrent aux victimes différents milieux de vie sécuritaires. Depuis, les ressources et services d'aide se multiplient, les acteurs-trices impliqué-e-s dans cet enjeu de santé publique augmentent et les appels à l'action pour un changement social interpellent l'État de façon constante.

En 1986, le gouvernement québécois se dotait d'une politique d'intervention judiciaire reconnaissant la nature criminelle de certains comportements de violence conjugale, traitant cette problématique sociale en accueillant pour la première fois des plaintes entre partenaires intimes. À la naissance de cette dialogique entre le social et le judiciaire, un service d'intervention fait son apparition à Montréal au courant de la même année. Relevant du Ministère de la Santé et des services sociaux, le service « Côté Cour » s'adresse en majeure partie aux victimes de violence conjugale et familiale. Il crée une articulation entre deux mondes distincts et complémentaires; l'intervention psychosociale et le système judiciaire dans les situations de violence conjugale. Toujours en fonction aujourd'hui, l'équipe d'intervention sociojudiciaire Côté Cour m'a confié, par l'entremise de ce projet de mémoire, l'exploration et l'appréciation de ses pratiques d'intervention.

Mot de l'étudiante-chercheuse : avant tout, la problématique des violence conjugale interpelle et mobilise ma solidarité féminine et féministe envers les victimes. L'actualisation des pratiques d'intervention dans le domaine des violence conjugale m'inspire aussi en tant que future travailleuse sociale. Mes expériences d'intervention dans des ressources pour femmes m'ont révélé la présence accrue de la violence dans les histoires de nombreuses destinataires de ces services. En tant que future travailleuse sociale, m'entretenir avec les intervenantes œuvrant auprès de ces victimes et survivantes n'est que l'aboutissement logique de mes observations sur le terrain, de mes convictions et de mes aspirations professionnelles.

Le premier chapitre positionnera la problématique de cette recherche: il traitera de l'expérience des victimes de violence conjugale ainsi que de la réponse des ressources d'aide en regard de ce problème social. Nous survolerons aussi l'histoire récente de la judiciarisation de certains comportements de violence conjugale au Québec et du processus judiciaire dans lequel les victimes sont impliquées. Nous couvrirons les connaissances existantes sur le service Côté Cour, objet dont il est question dans cette recherche et dont l'existence est inextricable du processus de judiciarisation de la violence conjugale. Suivra la pertinence sociale de l'étude, c'est-à-dire quant aux besoins de l'équipe d'intervention qui a formulé, dans un processus collaboratif avec l'étudiante, l'objet de cette recherche.

Par la suite, le deuxième chapitre explorera le cadre conceptuel mobilisé dans cette recherche, inspiré principalement par le concept de médiation. Ce terme aux multiples significations sera défini et circonscrit grâce aux apports de Six (1990) et Guillaume-Hofnung (2015). À partir de cette délimitation conceptuelle, nous verrons comment les auteur-e-s Le Bossé, Bilodeau, Chamberland et Martineau (2009), Chouinard, Couturier et Lenoir (2009) ainsi que Freynet (2000) identifient et élaborent la médiation dans la pratique du travail social. Les objectifs de la recherche seront ensuite exposés pour évaluer les pratiques du service Côté Cour avec la perspective de la communication médiatrice.

Le troisième chapitre traitera de la méthodologie de cette recherche qualitative et collaborative, et notamment des ajustements méthodologiques effectués en lien avec la pandémie de Covid-19 présente lors du déroulement de la collecte de données. La méthode de

consultation des destinataires du service Côté Cour s'est ainsi vue remplacée par une consultation de l'équipe d'intervention. Ces changements ont néanmoins permis la production de connaissances sur des pratiques d'intervention sociojudiciaire peu documentées. À la lecture de la méthodologie, nous y verrons ce qui a réellement été effectué à la lumière des contraintes contemporaines à la réalisation du terrain.

Dans le quatrième chapitre, nous explorerons les données récoltées lors d'entrevues individuelles avec 7 intervenantes de l'équipe Côté Cour. Le portrait des destinataires et de leur expérience au sein du service sociojudiciaire y sera dépeint du point de vue de l'équipe d'intervention. Ensuite, les pratiques quotidiennes des travailleuses y seront décrites, notamment sous l'angle des savoirs-être,-faire et d'expertise. Les obstacles à l'intervention, identifiés par les intervenantes, précéderont la compréhension des liens de collaboration expérimentés par elles avec les partenaires du milieu de la justice. En dernier lieu, nous présenterons les observations et réflexions des participantes en lien avec les répercussions de la COVID-19 sur les victimes de violence conjugale. Les conséquences concrètes de la pandémie sur les victimes, telles que la moindre accessibilité aux ressources d'aide, le stress lié à la contagion et la dégradation de certaines conditions de vie, y seront soulignées.

La discussion de ce mémoire reprendra les résultats de l'étude à la lumière du concept de médiation du travail social, développé dans le cadre conceptuel. D'abord, nous y aborderons l'approche de la réduction des méfaits, qui se retrouve selon nous au cœur des pratiques d'intervention de Côté Cour. Par la suite, nous explorerons le versant collaboratif et médiationnel du travail des intervenantes, qui nous apparaît indissociable de l'intervention individuelle auprès des victimes. Nous commenterons les obstacles identifiés par les participantes à la recherche et explorerons les conséquences potentielles de ces obstacles sur les victimes et les travailleuses. De plus, nous explorerons comment le contexte pandémique met en lumière l'importance des services d'évaluation du risque de violence tel que Côté Cour. Finalement, nous discuterons des limites de la recherche identifiées au cours de l'étude.

CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE

1.1 Qui sont les victimes de violence conjugale et que vivent-elles?

Tout d'abord, la violence conjugale sera définie dans ce mémoire comme des actes comprenant « les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique » (Gouvernement du Québec, 1995). Elle constituerait « un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle » et ce au sein d'une relation intime actuelle ou passée (Gouvernement du Québec, 1995). En 2015, selon les données du Ministère de la Sécurité publique, 78% des victimes de violence conjugale étaient des femmes faisant partie d'une relation hétérosexuelle. Cette violence surviendrait dans tous les contextes socio-économiques, indépendamment de la profession, du niveau d'instruction ou de l'origine culturelle des individus. En ce qui concerne les auteur-e-s de cette violence, il s'agirait 8 fois sur 10 d'hommes (80 %), contre 20% de femmes. Pour mieux en connaître l'ampleur, rappelons qu'en 2015, le tiers des infractions commises contre la personne était de la violence conjugale, comptant 15 131 victimes féminines et 4275 victimes masculines (Gouvernement du Québec, 2017) ¹.

L'expérience des victimes est parsemée de répercussions négatives. Notons qu'en plus des blessures physiques d'une gravité variable, les femmes victimes de violence conjugale sont généralement blessées plus gravement (Hutchins et Sinha, 2013) que les hommes. En 2015, le Québec comptait 11 victimes d'homicide conjugal, dont 8 femmes (Gouvernement du

¹ « Au Québec, en 2015, les femmes composent la totalité ou presque des victimes d'homicides (72,7 %), d'enlèvements (100 %), de séquestration (97,0 %) et d'agressions sexuelles (97,4 %) commis par un conjoint ou un ex-conjoint ». Parmi les crimes rapportés en 2015, 3 hommes (27,3%) ont été victimes d'un homicide en contexte conjugal, 21 (3,1%) ont été séquestrés et 15 (2,6%) ont été agressés sexuellement par un-e conjoint-e ou un-e ex-conjoint-e. (Gouvernement du Québec, 2017)

Québec, 2017). Plus récemment et dans un contexte pandémique, le Québec a compté 10 féminicides étalés sur à peine trois mois, de la fin février à la mi-avril 2021, soit au moment d'écrire ces lignes. Par ailleurs, et sans minimiser la cruauté de ces meurtres, notons que les répercussions de la violence conjugale surpassent les lésions physiques : les victimes deviennent plus à risque de développer des complications de santé physique, comme des troubles gastro-intestinaux, la somatisation, ou des douleurs chroniques. La santé mentale peut être affectée par le développement de trouble anxieux, d'états de stress post-traumatiques, de dépression et de dévalorisation, entre autres (Heise et Garcia-Moreno, 2002). Ces conséquences individuelles affectent considérablement les plans familial, social et professionnel, éventail de difficultés notamment couvert par la relation d'aide du travail social. Notons aussi que la violence physique peut-être conjointe à d'autres formes de violence : psychologique, sociale, économique, reproductive, spirituelle, et technologique, entre autres formes.

Quitter une situation de violence peut représenter un grand défi pour les victimes. L'INSPQ (2015) rappelle dans sa trousse de prévention que l'espoir de changement du comportement de l'auteur peut maintenir la victime dans la relation intime, espoir souvent alimenté par la responsabilisation de la victime quant à la situation de violence (Heise et Garcia-Moreno, 2002). D'autre part, la peur de représailles graves, la dépendance matérielle, sociale ou financière, la peur d'être jugée, la honte, et bien d'autres obstacles.

La violence conjugale est présente dans l'ensemble des catégories sociales, indépendamment de la culture, de l'âge, de l'éducation, du statut social, etc. Néanmoins, nous appelons « contexte de vulnérabilité » les situations où les inégalités vécues par une victime peuvent aggraver les conséquences de la violence. Parmi elles, les femmes immigrantes, les femmes âgées, les femmes autochtones et les personnes LGBTQ qui sont des populations particulièrement concernées par des rapports d'oppression systémiques, lesquels sont des contextes propices à l'aggravation des conséquences de la violence conjugale en raison de leur situation sociale discriminée (INSPQ, 2015).

Ainsi, les femmes immigrantes se retrouvent en situation de vulnérabilité pour de nombreuses raisons (INSPQ, 2015), découlant principalement d'un racisme systémique (Castro

Zavala, 2013) qui se manifeste notamment par une intervention non-adaptée à la réalité ethnoculturelle. S'ajoute parfois la barrière langagière, la méconnaissance des lois, des droits, des procédures judiciaires et des ressources du pays d'accueil, entre autres difficultés. De plus, celles avec un statut temporaire ou irrégulier sont à la merci des changements apportés aux politiques d'immigration des gouvernements en place comme la variation du coût, des critères et de la durée d'évaluation des demandes de visas. Elles peuvent ne pas avoir accès aux mêmes protections sociales (sécurité sociale, assurance-maladie, chômage, etc.) puisque « la gamme de services offerts dépend de leur statut d'immigration » (Poupart, 2012). La précarisation de leur situation peut aussi être causée par une non-reconnaissance de l'expérience ou des diplômes acquis dans le pays d'origine, aggravant, par cette déqualification, la dépendance financière au revenu du conjoint (Rojas-Viger, 2008). Les différences interculturelles vis-à-vis du rôle de l'autorité en plus de la méconnaissance de la Politique québécoise d'intervention en matière de violence conjugale (1995) et de l'existence de lois enchâssant des rapports d'égalité hommes-femmes, telle que la loi canadienne sur le Ministère des femmes et l'égalité des genres (Gouvernement du Canada, 2018), comporte ainsi des défis d'intervention important où l'écoute, l'ouverture d'esprit et la « négociation-médiation » sont à privilégier (Pham, 2012).

Les femmes âgées, quant à elles, sont en situation de vulnérabilité (INSPQ, 2015) du fait qu'il existe des préjugés défavorables et de la stigmatisation vis-à-vis les personnes âgées (âgisme), en plus d'une méconnaissance en intervention des spécificités de cette population. Les femmes aînées sont aussi susceptibles de subir de la pression de l'entourage pour préserver un « noyau familial ». Elles ont évolué à une époque où les valeurs traditionnelles primaient (Tremblay, 2012), et elles peuvent ne jamais avoir connu l'indépendance financière ou le fait de vivre seule (Montminy et Drouin, 2009). Avec l'âge, nombreux sont les couples qui connaissent la maladie ou le déclin de la santé d'un partenaire, ajoutant aux situations de violence conjugale une relation de proche-aidance qui peut complexifier une sortie de la violence. D'un côté, quand la victime de violence conjugale est proche-aidante de son conjoint, il peut être difficile de le quitter, ce dernier étant vulnérabilisé par sa condition de santé. La situation inverse est tout aussi complexe, quand la femme qui est victime de violence

conjugale est également dépendante des soins apportés par son conjoint proche-aidant (Montminy et Drouin, 2009).

On retrouve, par ailleurs, des situations similaires chez des personnes de tout âge, étant en situation de handicap ou ayant une maladie qui entraîne une perte d'autonomie. Les femmes dans ces contextes sont considérées plus vulnérables à la violence conjugale (INSPQ, 2015), enjeu moins connu des intervenant-e-s et de la recherche. Cette méconnaissance découle en partie de préjugés sur les personnes en situation d'handicap, considérées comme des personnes célibataires/asexuées (OPHQ, 2010). Hors, ces personnes peuvent être impliquées dans des relations conjugales et y vivre de la violence. Dans ces situations, l'isolement social des victimes, le manque de ressources accessibles, la dépendance au conjoint pour les soins, les sorties du domicile et les communications avec autrui constituent des obstacles considérables.

En ce qui concerne les femmes autochtones, leur situation de violence conjugale s'analyse de façon différente, car elle serait entre autres le résultat des violences sociohistoriques perpétrées lors de la colonisation. Selon Statistiques Canada, ces femmes seraient surreprésentées parmi les victimes d'homicide (Hutchins et Sinha, 2013), la violence conjugale ayant une prévalence élevée au sein des communautés autochtones (INSPQ, 2015). Parmi les éléments façonnant le contexte de vulnérabilité dans lequel elles vivent, notons par exemple la pauvreté dans plusieurs communautés autochtones, la crainte d'une victimisation secondaire, entre autres par le fait de ne pas être crues et la barrière linguistique avec les ressources d'aide. Nommons aussi la méfiance envers certains corps institutionnels, telles que la police et la protection de l'enfance, craignant le placement de leurs enfants en famille d'accueil (ENFFADA, 2019). L'intervention avec des personnes autochtones nécessite une formation spécialisée où sont expliquées le racisme systémique et les répercussions actuelles du génocide perpétré depuis la colonisation. Une approche holistique dans l'intervention serait à privilégier (INSPQ, 2015).

Les personnes lesbien-ne-s, gai-e-s, bisexuel-le-s, trans, queer, asexuel-le, two-spirit et autres membre de la diversité sexuelle et de genre (LGBTQA2S+) vivent elles aussi, tout comme les

populations précédentes, des répercussions de la violence conjugale croisées avec celles des violences structurelles les vulnérabilisant davantage et ce, pour plusieurs raisons, découlant en grande partie de l'homophobie, la lesbophobie, la transphobie, et d'autres formes de discriminations en lien avec l'orientation sexuelle et l'identité de genre. Parmi ces facteurs aggravants, notons l'éloignement du filet social de certaines personnes rejetées par leur famille, les pressions sociales entre membres de la communauté pour ne pas ternir l'image de celle-ci, la peur des préjugés hétérosexistes et homophobes de la part des ressources, la présence du VIH/SIDA chez la victime ou l'agresseur-euse, et l'inadaptation des services d'aide en rapport aux réalités LGBTQA2S+ (INSPQ, 2015). L'intervention auprès de ces personnes se doit d'être adaptée, notamment en comprenant que les conceptions de la violence conjugale ont été construites dans un cadre hétéronormatif (Secrétariat à la condition féminine, 2018).

Certaines victimes de violence conjugale arrivent à quitter ce contexte de violence de différentes façons. L'une d'entre elles implique la voie de la judiciarisation au moyen du dépôt d'une plainte criminelle. Certains comportements commis en contexte de violence conjugale sont considérés comme des infractions contre la personne en vertu du Code criminel, de législation fédérale, et peuvent donc être punis par la loi². Même si cet état de fait est reconnu socialement, la relation existant entre l'auteur de violence et la victime rend cette démarche devant la justice plus complexe (Gouvernement du Québec, 2017).

Notons aussi que, contrairement aux dénonciations faites en regard de délits commis dans d'autres contextes, ce n'est pas la victime qui porte plainte, mais bien le service policier qui est tenu par la loi de le faire quand ses agent.e.s ont des raisons de croire qu'une infraction a été commise. De ce fait, il est primordial de comprendre que certaines victimes sont

² En plus des voies de fait (agression ou menace d'agression physique), le harcèlement criminel, la profération de menaces, l'intimidation, la tentative de meurtre, la violation d'une ordonnance judiciaire, les intrusions à domicile, les agressions sexuelles, la séquestration et autres méfaits sont des exemples d'infractions criminelles en contexte de violence conjugale (INSPQ, 2015)

impliquées dans un processus judiciaire sans toutefois l'avoir délibérément choisi. Nous verrons plus loin comment l'évolution de la judiciarisation ainsi que l'investissement des ressources d'aide ont permis de réduire les obstacles à la divulgation aux autorités judiciaires des comportements violents en contexte conjugal. Ceci étant dit, comme les participantes rencontrées dans le contexte de cette recherche auront toutes expérimenté le processus judiciaire, nous parlerons d'elles en tant que *victimes*, terme juridique utilisé pour désigner une personne qui subit personnellement et directement un préjudice physique, moral ou matériel, reconnu par un texte, une loi ou un règlement (Ministère de la Justice, site internet consulté le 16 septembre 2019). Il s'agit d'autant plus du terme principalement utilisé dans la Politique de 1995 (Gouvernement du Québec, 1995). Considérant les statistiques exposées au paragraphe précédent, nous utiliserons les formes masculines pour parler des agresseurs et féminines pour les victimes. Nous reconnaissons toutefois l'existence des situations de violence entre et envers les personnes LGBTQA2S+ ainsi que sur les hommes.

1.2 Historique de judiciarisation de certains comportements de violence conjugale

À l'instant où certains comportements violents en contexte conjugal mènent à une plainte criminelle, le système judiciaire joue un rôle d'envergure. Pourtant, ce système de gestion d'ordre public se positionne depuis peu devant cet enjeu longtemps relégué à la sphère privée. L'évolution en matière de lutte contre la violence conjugale est calquée sur celle en matière de droits des femmes québécoises. D'abord en 1968, la Loi sur le divorce reconnaît la cruauté mentale et physique comme un motif suffisant pour demander le divorce. Pourtant, ce n'est qu'en 1983 que la loi sur les infractions sexuelles reconnaît le viol conjugal comme un crime et non comme une atteinte aux bonnes mœurs (CALACS, 1994). Trois ans plus tard, en 1986, certains comportements de violence conjugale sont officiellement criminalisés. Dans la foulée, en 1988, la Loi sur le divorce est modifiée : il n'est plus nécessaire d'exposer un motif pour divorcer ou de prouver la cruauté du conjoint (Gouvernement du Québec, 1995). Pourtant, il demeure un fossé entre des changements de droit et de fait : cela prend des années d'éducation, de formation et de sensibilisation des victimes, du public et des intervenant-e-s pour qu'une réelle évolution s'installe (Gaudreaut, 2002).

Dans le but de comprendre le rôle que joue Côté Cour dans le processus d'intervention socio-judiciaire, la compréhension du système judiciaire avec lequel il collabore et compose quotidiennement est de mise. Les prochains paragraphes exploreront la judiciarisation comme réponse sociale à la violence conjugale, chemin emprunté par un certain nombre de victimes.

1.3 Intervention sociojudiciaire et judiciarisation comme réponse sociale : que se passe-t-il pour les victimes de violence conjugale?

L'intervention sociale touchant un large spectre de pratiques, ce travail de recherche nécessitera une assise où l'intervention sociojudiciaire est circonscrite. La récente thèse de Lalande (2018) suggère une définition propre à la violence conjugale, basée sur les pratiques québécoises, impliquant parmi d'autres l'intervention du service Côté Cour ainsi que celle d'autres acteurs-trices en violence conjugale (police, justice, service de santé et service sociaux).

L'intervention sociojudiciaire en violence conjugale est une réponse sociale multidimensionnelle et multisectorielle principalement mise en place en réaction aux situations où des comportements de violence criminalisables ont été exercés en contexte de relation intime. Cette réponse s'actualise par une variété de pratiques formelles et informelles plus ou moins intégrées et interdépendantes qui s'inscrivent sur un continuum où se trouvent, à un extrême, des pratiques indépendantes d'aide et de protection des personnes aux prises avec cette problématique (victimes, auteurs, enfants) et, à l'autre extrême, des pratiques coordonnées impliquant des intervenantes psychosociales, sociojudiciaires et judiciaires. (Lalande, 2018)

Dans un contexte de violence conjugale, le service policier doit déposer une plainte après une demande de la victime ou après une intervention lorsqu'il a des raisons suffisantes de croire qu'un acte criminel a été commis. À noter que l'approbation de la victime n'est pas nécessaire pour déposer la plainte, mesure spécifique à la violence conjugale. Une fois la plainte retenue par le corps policier, un-e enquêteur-trice entamera l'enquête dont les résultats seront transmis à la victime et à un-e procureur-e de la couronne s'il y a des motifs raisonnables et

probables de croire qu'une infraction a été commise³. À partir du dossier policier, le ou la procureur-e décide alors s'il-elle autorisera devant le Tribunal les accusations portées par le service policier contre la personne qui aurait commis l'infraction.

Le processus judiciaire nécessite par la suite une coordination et une concertation entre les ressources, par exemple entre l'enquêteur-trice, le-la procureur-e, l'équipe Côté Cour (pour Montréal) et dans certains cas, la DPJ, pour ne nommer que celles-ci. La formation en violence conjugale des ressources d'aide ainsi que la coordination entre elles visent à assurer la sécurité de la victime. Les paragraphes suivants couvriront différents exemples de procédures judiciaires lors d'un délit commis dans un contexte de violence conjugale.

1.4 Les étapes de la judiciarisation et les rôles des acteurs-trices rencontré-e-s

1.4.1 Intervention policière

Le rôle de l'équipe policière est de procéder à l'arrestation de l'auteur de violence. S'ensuit une évaluation de la sécurité de la victime et des risques que représente le prévenu. Cela mène ou non à une libération par l'enquêteur-trice responsable du dossier, le temps du traitement de la plainte par l'appareil judiciaire. Effectivement, le corps policier a le pouvoir de choisir ou non une remise en liberté sous conditions de l'accusé avant sa comparution devant le juge pour le dépôt d'accusations. Cette mesure a été mise en place en 1994 comme solution de rechange à l'incarcération et créée dans le but d'en réduire le nombre, tout en encadrant l'accusé et en protégeant la victime (Gauthier, 2003). Le-la sergent-e détective et son équipe doivent juger des conditions que l'auteur devra respecter parmi sept conditions : 1) demeurer

³ « Contrairement à la perception populaire, un plaignant n'engage pas une poursuite contre le prévenu. La victime de violence familiale peut porter plainte à la police, mais c'est cette dernière qui décidera s'il y a lieu de déposer une accusation criminelle. [...] Les policiers se conforment à des directives et à des politiques visant à reconnaître la dangereuse réalité à laquelle les victimes de violence familiale sont confrontées et à faire en sorte que la violence familiale soit traitée comme une affaire criminelle et non comme une affaire privée. [...] ces directives exigent que la police dépose des accusations chaque fois qu'il existe des motifs raisonnables et probables de croire qu'une infraction a été commise (Ministère de la Justice, 2003, p. 9-13). » (Gouvernement du Canada, 2012)

sous l'autorité judiciaire, 2) aviser s'il change d'adresse, 3) ne pas communiquer avec la victime, 4) rester dans le pays, 5) ne pas posséder d'arme à feu, 6) assister aux rendez-vous en lien avec son dossier 7) ne pas consommer de drogue ou d'alcool (dans le cas d'un problème de consommation). D'autres conditions adaptées à chaque cas peuvent être ajoutées par l'enquêteur en charge de dossier (Gauthier, 2003). Aussi, le service policier a le pouvoir de maintenir l'auteur détenu avant sa comparution devant le juge. Dans un tel cas, le processus judiciaire doit s'effectuer avec célérité afin que la décision sur la remise en liberté du détenu n'excède pas les 48 heures.

1.4.2 Rôle du-de la procureur-e à chacune des étapes

Lorsque la plainte est acheminée vers le système judiciaire, elle arrive entre les mains d'un-e procureur-e responsable de l'autorisation des plaintes, qui l'évalue en regard des accusations possibles. Une fois la plainte autorisée, le prévenu sera appelé à comparaître devant le Tribunal et c'est à ce moment qu'il aura une connaissance officielle des accusations. Si, à cette étape, l'accusé plaide non-coupable, une série d'étapes s'ajoutent à la procédure judiciaire, impliquant la participation de la victime, notamment rencontrée par le-la procureur-e.

« Dès que possible après le dépôt des accusations et dans tous les cas, avant le jour du témoignage de la victime, le cas échéant, le procureur rencontre cette dernière pour notamment : a) l'informer du déroulement du processus judiciaire, de sa participation, de ses droits ainsi que des mesures facilitant le témoignage; b) répondre à ses questions et à ses préoccupations; c) identifier ses besoins en lien avec sa préparation pour rendre témoignage devant le tribunal. Cette rencontre permet de créer un lien de confiance avec le procureur, de favoriser la participation de la victime au processus judiciaire, d'atténuer ses craintes et d'accroître sa confiance dans l'administration de la justice. » (VIO1, 2019).

La communication de renseignements sur le système de justice criminelle et pénale et sur le processus judiciaire favorise la compréhension et la participation des victimes aux différentes étapes de ce processus. [...] Le procureur prend en considération le point de vue et les préoccupations exprimés par la victime relativement aux décisions qu'il doit prendre, lorsque celles-ci sont susceptibles d'avoir une incidence sur ses droits. (VIC1, 2019).

À noter qu'il s'agit d'un travail mobilisant plus que des compétences juridiques, mais bien des compétences pédagogiques et de savoir-être envers les victimes.⁴ Après la comparution de l'accusé peut suivre une enquête sur la remise en liberté (s'il est détenu), puis une enquête pro forma⁵, qui consiste en la communication de la preuve. Le même jour, la victime a rendez-vous avec le-la procureur-e, rencontre précédée par une autre avec les intervenantes de Côté Cour dans le but d'évaluer la situation et de recueillir des informations sur l'évolution de la situation de violence. Plusieurs pro forma peuvent être nécessaires avant une prise de décision vers une prochaine étape. À chacun d'eux se tiennent des rencontres entre victimes, procureur-e-s et intervenantes respectivement.

Peut s'ensuivre une enquête préliminaire si l'accusé plaide non-coupable, qui aura pour but de déterminer s'il existe une preuve suffisante afin que le prévenu subisse un procès (Éducaloi, 2019). Dans ce cas, la victime sera interrogée à tour de rôle par le-la procureur-e attribué-e au dossier, puis par l'avocat-e de la défense.

Les issues du pro forma, comme de l'enquête préliminaire, peuvent entraîner la fermeture ou le règlement du dossier. Autrement, la dernière étape du processus est le procès, le-la procureur-e tentera de prouver « hors de tout doute raisonnable » (Éducaloi, 2019) la culpabilité de la personne accusée, notamment grâce aux témoins impliqués dans le dossier. Dans le cas où il y a un verdict de culpabilité, à défaut d'un appel de l'accusé sur ce verdict de culpabilité,

⁴ Puisque le citoyen n'est généralement pas familier avec le système de justice criminelle et pénale, le procureur adapte son approche à sa réalité, en fonction des circonstances et des caractéristiques qui lui sont propres. Lors de ses échanges avec la victime ou le témoin, le procureur doit faire preuve de courtoisie, de compassion et de franchise, et veiller au respect de leur dignité et de leur vie privée. (DPCP, 2019a)

⁵ « Cette étape est aussi appelée « communication de la preuve », puisque c'est à ce moment que la Couronne doit communiquer à l'accusé la preuve qu'elle a amassée contre lui [...] Lorsque les parties sont satisfaites de la communication de la preuve et se déclarent prêtes à procéder, on se rend devant le tribunal pour demander au juge de fixer une date d'enquête préliminaire ou une date de procès. Dans le cas contraire, une autre date d'enquête « pro forma » sera fixée. » (Éducaloi, 2019)

le procès de l'accusé se terminera avec les représentations des avocats sur la sentence et la décision de la Cour sur la peine en tant que telle⁶.

1.5 L'intervention sociojudiciaire : le service Côté Cour

Ce survol des démarches judiciaires en violence conjugale mène à la découverte du service Côté Cour, spécialisé en intervention sociojudiciaire. De façon concrète, le service montréalais œuvre dans le but d'accompagner les victimes dans ce processus de judiciarisation. Le service propose la description suivante de sa mission :

[...] d'accompagner les victimes à travers le processus judiciaire en leur offrant une aide clinique et en les informant de leurs droits, et de collaborer avec le milieu judiciaire en transmettant aux procureurs de la poursuite dans chaque situation une recommandation sur les mesures à privilégier en fonction des particularités de la situation (TrajetVi, 2018).

En 1986, dans le sillage du mouvement féministe et de l'évolution judiciaire expliquée plus tôt, Côté Cour voit le jour grâce aux observations de la criminologue Lise Poupart. Celle-ci notait alors des obstacles à la judiciarisation en matière de violence conjugale ainsi que des besoins d'accompagnement et de soutien particulier éprouvés par les victimes. Elle décida de démarrer un projet de services sociojudiciaires spécialisés en la matière, misant sur une collaboration possible entre les services sociaux et les procureur-e-s (Coderre et Giguère, 2012).

Depuis sa fondation⁷, Côté Cour assure aux victimes de violence conjugale, un soutien psychosocial où leurs récits sont accueillis de façon confidentielle, tout en partageant les informations nécessaires à la compréhension des démarches judiciaires. Les intervenantes de Côté

⁶Sentences possibles : Absolution conditionnelle ou inconditionnelle, peine avec ou sans sursis, ordonnance de probation, amende, emprisonnement, peine discontinuée, peine d'emprisonnement avec sursis (Demczuk, 2017)

⁷ Côté Cour s'appelait initialement Service d'aide professionnelle aux victimes de violence conjugale et familiale en milieu judiciaire criminel et était rattaché au CLSC du plateau Mont-Royal.

Cour ont une approche féministe, appréhendant la violence conjugale non pas comme une problématique individuelle, mais plutôt s'inscrivant dans un contexte social (Poupart, 2012). En complément au texte de Poupart, Stéphanie Corbeil (2018) réitère que l'intervention quotidienne s'inspire d'approches diverses, se voulant une évaluation du fonctionnement social, centrée sur les besoins et la sécurité de la victime. Elle soutient notamment l'importance du dépistage de risque d'homicide conjugal et de violences graves lors des rencontres avec les victimes, permettant de guider les procureur-e-s dans la suite des procédures.

La définition de la violence conjugale s'ancre dans la Politique en matière de violence conjugale, qui la décrit comme étant :

[...] une série d'actes répétitifs, qui se produisent généralement selon une courbe ascendante [...] 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, extramaritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie (Gouvernement du Québec, 1995).

De manière concrète, explorons les fonctions quotidiennes des intervenantes de l'équipe ainsi que les détails de leur évaluation du fonctionnement social de la victime dans un contexte de violence conjugale (Corbeil, 2018)⁸.

1.5.1 Étape 1 : l'évaluation téléphonique

La première prise de contact entre l'intervenante de Côté Cour et la victime se fait par téléphone, et ce, quand le prévenu est détenu par le service policier. Grâce au partenariat CommunicAction que nous verrons plus loin (TCVCM, 2018) l'intervenante obtient, immédiatement après la comparution de l'accusé devant le juge, la liste des conditions qu'il doit respecter, en plus des informations supplémentaires qu'elle transmettra à la victime. À cette étape,

⁸ Conférence de l'intervenante Stéphanie Corbeil, août 2018, Université d'été Trajevi.

l'intervenante de Côté Cour fait une évaluation psychosociale sommaire de la situation. Elle évalue les besoins de base de la victime et partage les références de ressources d'aide complémentaires. Secondement, elle détermine le niveau de risque de la situation et met en place avec la victime des « scénarios de protection »⁹. Le risque de récidive du conjoint ainsi que la sévérité de la violence sont aussi abordés et documentés (Poupart, 2012a), d'autant plus si des enfants y sont exposés. Une fois cette investigation réalisée, les intervenantes explorent les attentes de la victime vis-à-vis la judiciarisation. Par exemple, ces attentes peuvent être le souhait du retour du conjoint à la maison ou, au contraire, que celui-ci soit incarcéré. Ces différentes possibilités espérées par la victime seront comparées à ce que le système judiciaire exécute en réalité.

Certes, d'autres informations sont recueillies selon la situation de la victime sur les formes de violence qui ont été perpétrées, le sentiment de responsabilité de la victime en regard de la situation, les changements qu'elle souhaite amener à sa relation ou son désir de séparation. En bref, l'intervenante documente le sentiment général de la victime en regard de la violence conjugale vécue et du processus judiciaire qui en découle. Il s'agit d'un travail sommaire, mais nécessaire à la gestion du risque immédiat pour elle et ses enfants, tout en favorisant un lien personnalisé entre la victime et la Cour criminelle. Lors de cet appel, l'intervenante de Côté Cour présente à la victime les prochaines étapes du processus judiciaire (Corbeil, 2018).

1.5.2 Étape 2 : première rencontre en face à face

Dans les mois suivants l'appel téléphonique fait par une intervenante de Côté Cour, la victime rencontrera le-la procureur-e le jour du pro forma du prévenu. Dans la même journée, une rencontre est prévue avec une intervenante de Côté Cour où une évaluation de la situation

⁹ Un scénario de protection « aide à prévoir les gestes qu'il faut poser dans différentes situations » pour assurer la sécurité de la victime (Secrétariat à la condition féminine, 2019). Il peut s'agir de réunir ses effets personnels et documents importants dans le cas d'un départ précipité, faire un double de clé, avoir une liste de ressources en violence conjugale, ranger les objets pouvant servir d'armes, évaluer les sorties de secours, et autres précautions. La référence en maison d'hébergement et la relocalisation sont aussi des stratégies de protection de la victime.

de la victime est entreprise, cette fois-ci plus en profondeur¹⁰. Cette rencontre précède celle où la victime s'entretient avec le-la procureur-e. C'est à cette étape que l'intervenante intervient en face à face pour la première fois avec la victime. Ensemble, elles identifient l'élément déclencheur de l'épisode de violence qui a conduit à l'arrestation du conjoint, l'historique des dynamiques de violence conjugale et colligent les perceptions de la victime vis-à-vis du contexte de violence. Par la suite, l'intervenante note les répercussions de celui-ci dans la vie de la victime et effectue un dépistage du risque suicidaire et homicidaire avec la victime, dressant une liste des réseaux de soutien formel et informel, potentiels et effectifs¹¹.

Avec ces informations en main, l'intervenante note les facteurs de protection et les facteurs de vulnérabilité et de risque, concernant la victime et l'accusé. Elle partagera à la victime son opinion professionnelle ainsi que l'angle sous lequel elle conseillera le-la procureur-e en charge du dossier et suggérera les « mesures à privilégier en fonction des particularités de la situation à prendre » (Dugal et Gauthier, 2015). À noter que les intervenantes sont les seules à avoir accès à toutes les informations documentées par elles. Cela permet un regard évolutif de la situation de violence, en plus de servir de leviers d'intervention pour sensibiliser les victimes au cycle de la violence conjugale et aux risques de leur situation (Corbeil, 2018). Cette intervention prépare les victimes à leur rencontre avec le-la procureur-e.

1.5.3 Un service d'aide et de collaboration

Ainsi, le service d'aide s'actualise en partie par quelques appels téléphoniques et rencontres, ces dernières variant en nombre selon la situation. Certes, l'intervention sociojudiciaire de Côté Cour s'ancre dans une perspective féministe. L'équipe d'intervention multidisciplinaire

¹⁰ Dans le cas où l'accusé n'est pas détenu, la victime n'est pas contactée dans les 48h suivant l'autorisation de la plainte par une intervenante pour une évaluation téléphonique, elle aura son premier contact avec l'intervenante lors de sa première rencontre avec le-la procureur-e.

¹¹ Par soutien, nous entendons la présence de professionnel-le-s de la santé et des services sociaux, des ami-e-s, de la famille ou autres proches significatifs présents ou pouvant être contactés et constituer un filet de sécurité pour la victime (réseau d'aide formel et informel) (Tanguy, 2016).

touche néanmoins aux approches systémique, cognitivo-comportementale, à la réduction des méfaits, à l'approche interculturelle, toujours dans une optique d'adaptation aux singularités des personnes (Poupart, 2012). De plus, le service offre une aide adaptée aux besoins des victimes grâce à la présence d'interprètes offrant une assistance dans plus de 35 langues. Chaque année, l'équipe intervient dans près de 7000 dossiers¹² de femmes avec ou sans enfant vivant dans un contexte de violence conjugale (Poupart, 2012).

En 1999, une évaluation du service avait été réalisée auprès des victimes de violence conjugale consultant Côté Cour et des partenaires de ce service (Boiverts et D'amour). L'étude révélait que :

[...] le service était facilement accessible à la clientèle et qu'il se trouvait au bon endroit. [...] le fait que les victimes de VC soient rencontrées sur place et systématiquement permet, entre autres, de rejoindre certaines personnes qui n'auraient pas fait appel aux services sociaux autrement. Les victimes interrogées ont mentionné une grande satisfaction en lien avec les interventions posées et le soutien reçu. (Dugal et Gauthier, 2015).

Par ailleurs, les partenaires judiciaires :

[...] ont, quant à eux, mentionné l'expertise unique du service Côté Cour et le désir de pouvoir continuer d'en bénéficier. Les contacts et la collaboration avec les intervenantes du service ont été qualifiés de faciles et rapides. L'étude conclut que les intervenantes du service Côté Cour font office de pivots entre la victime et les divers acteurs, judiciaires ou autres, qui gravitent autour d'elle afin que tous travaillent dans la même direction. (Boivert et D'amours, 1999, dans Dugal et Gauthier, 2015)

Ce document datant d'une vingtaine d'années alimente notre réflexion sur les pratiques d'intervention de Côté Cour, du moins à ses débuts. De nouvelles données actuelles mériteraient aussi de voir le jour, et ce, selon les besoins de l'équipe d'intervention. Nous souhaitons nous

¹² Chiffre provenant du rapport annuel 2016-2017 du CIUSSS du Centre-de-l'Île-de-Montréal (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2017)

y pencher, car Côté Cour est un exemple remarquable du travail de coordination et de collaboration intersectorielle et multidisciplinaire. À ce jour, il s'agit du seul service offrant à la fois un soutien psychosocial spécialisé en violence conjugale et une intervention sociojudiciaire, tout en étant affilié à un CIUSSS.

Ailleurs au Québec, les victimes sont mises en contact avec des intervenant-e-s des Centres d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC), où les interventions diffèrent de celles de Côté Cour parce que les intervenantes n'entretiennent pas de façon systématique un lien de collaboration avec la justice. Néanmoins, le CAVAC de l'Outaouais y fait exception puisqu'à la demande de diverses ressources locales, communautaires et institutionnelles, une liaison systématique s'est établie entre la Justice et les intervenant-e-s de cet organisme communautaire, spécifiquement en violence conjugale (Dufour, 2018 dans Lalande 2018). Au Canada, différentes formes de tribunaux spécialisés intègrent de près ou de loin le point de vue des intervenantes sociales en regard des besoins des victimes. Par exemple, à Whitehorse au Yukon, des rencontres avec tous les acteurs-trices concerné-e-s, incluant l'intervenant-e social-e, permettent de partager les expertises de chacun.e avant les prises de décisions judiciaires (Dugal et Gauthier, 2015). Cependant, Côté Cour apparaît comme une ressource unique dans son fonctionnement sociojudiciaire de même que dans son mode d'organisation, relevant du CIUSSS et travaillant avec des acteur-trice-s rattaché-e-s au système de justice, d'où l'importance d'en savoir davantage à son sujet.

De fait, la particularité du service Côté Cour réside dans son travail de collaboration avec une équipe de 11 procureur-e-s,¹³ dont la majorité ont été formé-e-s par l'équipe de Côté Cour en violence conjugale. Les intervenantes sociales partagent aux procureur-e-s leurs connaissances générales de la violence conjugale ainsi qu'une recommandation fondée sur leur opinion professionnelle découlant de leur évaluation du risque et de celle du fonctionnement

¹³ L'équipe Côté Cour travaille aussi avec des procureur-e-s de la Cour municipale. Cependant, ce partenariat ne fera pas partie de cette étude.

social de la victime (Corbeil, 2018)¹⁴. Grâce à des bureaux adjacents, les uns et les autres se consultent pour des questions propres à leur expertise respective y partageant leur savoir-faire et savoir-être. Ces collaborations et cette coordination instituées sont peu nombreuses au Québec et correspondent aux recommandations gouvernementales quant aux conditions de réussite de l'intervention en violence conjugale¹⁵.

Il va sans dire que les conséquences d'un manque de coordination dans l'intervention en violence conjugale peuvent être nombreuses : augmentation du stress chez les victimes, addition des obstacles sociaux, usager-ère déconcerté-e par les diverses instances, dédoublement des efforts et nuisance à l'efficacité, fatigue des destinataires et dissuasions d'utiliser les services (Gouvernement du Canada, 2013). Rynfret-Raynor, Dubé et Drouin (2006) soutiennent que « la lourdeur de leurs démarches ne vient pas tant du nombre d'organismes fréquentés ou de la trajectoire effectuée à travers ces institutions, mais plutôt d'un manque de coordination intrasectorielle et intersectorielle entre les professionnels de ces ressources » (Dubé et al., 2005).

Le service Côté Cour étant au fait des défis liés à son travail « a développé un réseau de communication avec l'ensemble des partenaires, autant dans la réception que dans la transmission d'informations relatives aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants exposés à cette violence. » (Dubé et Boisvert, 2009). Pour ce faire, le protocole Communication Action est un protocole utilisé par Côté Cour qui intègre le travail du Bureau du procureur aux poursuites criminelles et pénales (DPCP), celui du Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) et celui du service Côté Cour, dans le but d'« informer rapidement les victimes de violence conjugale des conditions de remise en liberté, de faire un dépistage précoce des

¹⁴ « L'évaluation du fonctionnement social [...] porte sur l'analyse des caractéristiques de la personne en interaction avec celles de son environnement immédiat et sociétal ainsi que les problèmes sociaux auxquels elle est confrontée, afin de comprendre sa situation de manière globale. L'évaluation tient compte des principes de respect des droits de la personne, de l'autonomie et de l'autodétermination. » (Boily et Bourques, 2010)

¹⁵ La Politique d'intervention en matière de violence conjugale (1995) met de l'avant cinq conditions de réussite pour les acteurs-trices du milieu soit la concertation, la coordination, la formation, la recherche et l'évaluation. (Ministère de la santé et des services sociaux, 1995).

enfants exposés à la violence conjugale et de référer, au besoin, ces personnes aux ressources appropriées » et ce, quand le prévenu est détenu (TCVCM, 2018).

Ajoutons à ce premier exemple de collaboration la « collaboration quotidienne et étroite avec les procureurs de la poursuite, dans laquelle chaque partenaire conserve son autonomie grâce à des mandats respectifs bien définis et des responsabilités clairement partagées » (Poupart, 2012). Les intervenantes de Côté Cour partagent aux procureur-e-s leurs connaissances à propos des contextes de victimisation propres à la violence conjugale. Poupart précise qu'il y a là une « collaboration quotidienne et étroite avec les procureurs de la poursuite, dans laquelle chaque partenaire conserve son autonomie grâce à des mandats respectifs bien définis et des responsabilités clairement partagées » (Poupart 2012). Ces partenariats uniques permettent une vulgarisation du système judiciaire aux victimes en plus d'une sensibilisation de la justice à la complexité d'un problème social. Ce portrait du service Côté Cour semble conforme à la description qu'en fait Lalande (2018), principalement pour les aspects multisectoriels d'aide et de protection des victimes dans la pratique des intervenantes sociojudiciaires qui y travaillent. De leur côté, l'équipe d'intervention se définit tel un trait d'union entre la victime et le système judiciaire, métaphore simple qui inspirera cette recherche vers le concept de médiation créative de sens.

1.6 Projet de recherche, pertinence et question de recherche

Cette large mise en contexte de la violence conjugale faite aux femmes au Québec, de sa judiciarisation au fil des années et de l'intervention sociojudiciaire qui l'entoure sert à exposer un projet de recherche participative visant l'exploration des pratiques d'intervention présentes chez Côté Cour. Le service intervenant exclusivement à Montréal, les résultats de l'étude permettront de mettre en évidence la singularité de Côté Cour vis-à-vis des services sociojudiciaires similaires, par exemple, ceux de grandes villes ou de milieux ruraux. Plus largement, l'étude permettra aussi un regard sur les pratiques en travail social, un champ professionnel mobilisé par l'enjeu de la violence conjugale.

L'important nombre de victimes aidées chaque année par l'équipe d'intervenantes en fait un service incontournable dans l'intervention en violence conjugale à Montréal. Comptant plus de trente ans d'existence, Côté Cour n'a que peu documenté ses pratiques. Par ailleurs, les plans d'action en matière de violence conjugale, découlant de la politique de 1995, considèrent pertinentes l'évaluation et la recherche à ce sujet :

Une intervention psychosociale, policière, judiciaire et correctionnelle efficace doit s'appuyer sur une connaissance précise de l'évolution du problème qu'elle cherche à circonscrire [...] L'évaluation des programmes et des services en matière de violence conjugale permet d'assurer l'efficacité des actions et leur éventuelle réorientation. (Gouvernement du Québec, 1995)

Pour ce faire, nous donnerons la voix aux intervenantes de Côté Cour afin de documenter les données sur les ressources offertes par Côté Cour ainsi que le contexte dans lequel elles le sont. Le projet de recherche s'est construit dans un processus participatif et itératif avec l'équipe d'intervention. De concert avec ses membres, la problématique, le cadre conceptuel et les objectifs ont été discutés ouvertement et de façon réflexive pour en arriver à une compréhension critique et partagée de la finalité de cette recherche collaborative. Celle-ci permettra d'explorer les services de Côté Cour, de les réfléchir en fonction de certaines particularités des personnes touchées et de les comprendre en fonction des besoins et des enjeux sociétaux contemporains. Elle vise à faire connaître un service méconnu dont la documentation demeure insuffisante pour esquisser la pratique d'intervention dans son ensemble. La question qui guidera l'ensemble de ce projet de recherche, et qui sera détaillée à la suite du cadre conceptuel, sera la suivante: Comment s'expérimente l'intervention à Côté Cour du point de vue des intervenantes les offrant? Un regard sur les pratiques du travail social québécois et contemporain?

CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE

Cette recherche collaborative, formulée en adéquation avec les besoins de l'équipe d'intervention de Côté Cour prendra la *médiation* pour assise conceptuelle telle que définie par Six (1990) et Guillaume-Hofnung (2015), soit comme un processus de communication créatrice de lien. Ainsi, nous ne traiterons pas de la médiation en tant que processus de résolution de conflits. En effet, nous excluons la médiation juridique, la médiation familiale, la médiation citoyenne ou sociale (Jaccoud, 2009) Ces formes de médiations se fondent entre autres sur l'accès au droit et/ou la résolution de situation conflictuelle comme on le voit en justice réparatrice, le médiateur soutiendrait un agresseur et une victime à trouver un terrain d'entente. Dans ce mémoire, la médiation n'est pas synonyme de négociation ou d'arbitrage (Six,1990), on lui accorde plutôt le sens suggérer par Guillaume-Hofnung, qui énonce ceci :

La médiation remplit une fonction fondamentale de rétablissement ou d'établissement de la communication. Le conflit ne fait pas partie de la définition globale de la médiation mais la définition globale de la médiation ne lui interdit pas de résoudre les conflits.(Guillaume-Hofnung, 2015)

Nous verrons plutôt une conception de la médiation comme génératrice de lien et prenant forme grâce à un tiers qui éclaire la communication. Ce concept nous permettra de réfléchir à la fois sur le travail d'intervention avec les victimes, sur celui de la collaboration intersectorielle réalisée par les intervenantes avec les procureur-e-s ainsi que sur le travail de liaison entre les savoirs des uns et des autres (victimes, intervenantes Côté Cour et procureur-e-s).

2.1 Cadre conceptuel: la médiation comme concept de départ

Tout d'abord, nous allons partager la contribution participative des partenaires d'intervention à la naissance de l'intérêt pour un cadre conceptuel abordant la communication en

intervention, puis explorer les différentes conceptions de cette dernière pour bien circonscrire celle qui appréhende le mieux l'objet de ce mémoire. Cette conception sera par la suite plus longuement explicitée. Dans le cadre de cette recherche, le concept de médiation a d'abord été inspiré par le terme « *trait d'union* », employé par les intervenantes dans le cadre de leur travail pour parler du « *lien qui s'établit par leur intermédiaire entre la victime et le système judiciaire* ». Emprunté des termes latins *mediatio* et *mediare*, non loin de *medium*, signifiant « milieu », la médiation se définit de façon générale par une « entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des partis... »¹⁶.

L'un des grand-e-s penseur-e-s de la médiation, Jean-François Six, qui guidera en grande partie notre regard, propose une structure de la médiation en quatre parties :

- 1) « une tierce personne » qui transforme la relation entre les acteur.trice.s;
- 2) « un non-pouvoir » décisionnel, où le rôle du-de la médiateur-trice est de suggérer, d'apparaître telle « une lumière externe » d'une situation;¹⁷
- 3) une catalyse, ayant pour but d'altérer la vitesse d'un processus, adapté au besoin des acteur-trice-s;
- 4) une communication, qui elle s'étend en trois étapes distinctes, soit a) l'écoute, b) le temps, où le-la médiateur-trice suggère l'interruption d'un processus dans le but de transformer les liens unissant les acteurs-trices et c) la conclusion, où « le médiateur peut et doit proposer un itinéraire, une stratégie qui permette d'atteindre le but » (Six, 1990).

¹⁶ Tiré du Grand Robert, version numérique, 2017

¹⁷ Certes, le médiateur peut être considéré comme une forme d'autorité morale, et donc a le pouvoir d'influencer. Le non-pouvoir renvoie plutôt au « grand respect qu[e le médiateur] a de la liberté de chacun et qu'ainsi on sait qu'il n'utilisera pas la force, la coercition ou tout autre moyen de pression », et qu'il ne détient pas de pouvoir judiciaire ou législatif. (Six, 1990)

Dans cette même lignée de penseur-e-s, la juriste Michèle Guillaume-Hofnung pionnière en la matière¹⁸ fonde sa pensée sur Six et la précise.

La médiation se définit avant tout comme un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre [...] favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause (Guillaume-Hofnung, 2015).

Le processus de communication proposé par Six (1990) se divise en deux catégories, auxquelles appartiennent respectivement deux types de médiation. Deux d'entre eux seraient destinés à la résolution de conflit et deux autres à la création d'un lien médiateur de sens entre des acteurs-trices (Six, 1990). Un premier type servant à la résolution de conflit, est une médiation qu'on dit « curative », où l'objectif est de trouver le remède à un conflit. Un second type utilisé aussi dans le cadre d'un conflit est nommé « médiation rénovatrice », où le médiateur aide à réparer un lien brisé entre les acteurs.

D'un autre côté et dans le contexte de l'établissement d'un lien médiateur de sens en intervention sociale, la médiation qualifiée de « créatrice » permet de susciter un lien entre des acteurs.trices dans le but de construire une métacommunication ou communication éthique. Il s'agit d'un processus d'échanges permettant le partage d'une compréhension commune en regard des différents discours construits localement et à l'intérieur des institutions juridiques, politiques, sociales et sanitaires. À partir de là, la recherche collective de réponses adaptatives et constructives pourra solutionner des situations complexes. Un autre type conçu pour créer un lien de sens est la médiation « préventive » dans le but de travailler en amont de la résolution de conflits, ces deux types étant situés hors du conflit. De son côté, Guillaume-Hofnung

¹⁸ D'abord étudiante de Jean-François Six, théoricien de la médiation, elle enseigne celle-ci dès 1986 (<https://www.babelio.com/auteur/Michele-Guillaume-Hofnung/23777>)

(2015) propose la différenciation suivante quant aux catégories de ce processus interactionnel: la « gestion des différences » versus la « gestion des différends » (conflits) (2015).

La médiation couvrant un tel éventail de possibilités, nous excluons pour l'ensemble de ce projet, les conceptions référant à la gestion de conflits. Côté Cour n'intervient pas entre la victime et l'accusé, mais bien entre la victime et la justice, qui eux, entretiennent des relations de collaboration réciproque (le-la procureur-e travaillant dans l'intérêt de la victime tout comme les intervenantes de Côté Cour). De ce fait, la « gestion des différences » telle que le résume Guillaume-Hofnung (2015) semble bien traduire le contexte dans lequel travaillent les intervenantes de Côté Cour qui répondent à la fois aux besoins des victimes et des procureur-e-s. De plus, les médiations créatrices et préventives¹⁹ de Six (1990) pourraient nous être utiles dans cette étude, car elles sont plus susceptibles d'avoir un sens pour les acteurs-trices impliquées dans l'intervention de Côté Cour.

Somme toute, c'est l'importance de la création de lien qui interpellera le plus notre regard pour cette étude. Ajoutons que le *Dictionnaire de la Sociologie* (2007) donne deux sens au terme « intervention ». D'un côté, elle viserait l'amélioration du « fonctionnement du système social en agissant directement sur les structures », de l'autre « aide[rait] les individus à accroître leurs capacités de direction, de relation et d'innovation ». Cette définition, en plus de décrire partiellement le travail social, résonne avec les conceptions de la médiation présentées dans ce cadre. Six (1990) et Guillaume-Hofnung (2015) offrent tous deux des conceptions rigoureuses de ce processus communicationnel qui révèlent diverses dimensions de celui-ci. Ainsi, nous les explorerons dans leur application aux pratiques du travail social, regard ici proposé par Le Bossé, Bilodeau, Chamberland et Martineau (2009), puis par Chouinard, Couturier et Lenoir (2009).

¹⁹ Exemple de médiation préventive dans le contexte de Côté Cour : le service prévient une mauvaise expérience du système judiciaire par la victime en l'accompagnant et facilitant son parcours.

2.2 Médiation, voyage et empowerment

Les divergences ou différences entre les acteurs.trice peuvent complexifier l'établissement d'une communication et du lien social, d'où la nécessité d'une médiation créatrice ou préventive. À noter qu'en l'absence de complexité (présente dans tout enjeu social), la présence d'une personne médiatrice ne serait pas requise pour les médiations créatrices ou préventives. Le Bossé et ses collaborateurs-trices (2009) explicitent leur mise en œuvre dans les pratiques de l'intervention sociale grâce à leurs métaphores du « passeur » et du « voyage ». En effet, la complexité à communiquer trouve une résonance dans ces représentations, où l'aidé-e se laisse guider par l'intervenant-e qui « n'est pas là pour juger, mais pour permettre qu'un obstacle soit franchi et que le cheminement entrepris se poursuive. » Par le fait même, il-elle « [fraye] un passage à travers des courants ou des régions hostiles[...] placé dans une position de créateur, d'inventeur de solutions ponctuelles pour des situations uniques ». Ces analogies servent à illustrer le lien étroit entre l'empowerment de l'individu et la médiation en intervention sociale. En effet, l'aidé-e prendrait part au voyage grâce à la personne médiatrice. Les intervenant.e.s « [contribueraient] à éliminer les obstacles et à restaurer le mouvement d'émancipation là où il s'est interrompu ». Le.la médiateur.trice unirait les forces personnelles des individus, les expertises de chacun.e ainsi que les conditions structurelles d'une situation, et ce, « vers l'atteinte d'une cible de changement commune » (Le Bossé et al., 2009).

Ce lien entre médiation et empowerment rappelle d'autant plus l'essence du travail social, centré sur l'individu et la justice sociale, entre autres (Harper et Dorvil, 2013). Le processus de communication éthique de Guillaume-Hofnung (2015) présenté plus haut au sein de la médiation créatrice rejoint celui de Le Bossé et al. (2009), car l'auteure précise que cette communication débouche sur une forme d'intervention où le savoir-être et le savoir-faire de tous les acteurs-trices sont mis au profit d'un seul et même parcours. Donc, l'analogie avec les intervenant-e-s sociaux-ales de façon générale, mais plus précisément de Côté Cour, est pertinente, ces dernières mobilisant leur expertise dans un contexte dialogique où d'autres professionnels (par exemple, les procureur-e-s) et acteurs-trices vivant une situation

d'oppression (par exemple, les victimes de violence conjugale) coconstruisent des stratégies adaptées au contexte. Par ailleurs, le processus de communication de la médiation n'est pas sans rappeler les critères professionnels tels qu'énoncés par l'OTSTCFQ qui sont de favoriser un travail de collaboration et de concertation, par une construction commune de buts, de moyens et de solutions, compétences clés en travail social (OTSTCFQ, 2012).

2.3 Le processus de la médiation dans l'intervention sociale

Chouinard, Couturier et Lenoir (2009) conceptualisent trois finalités au processus médiateur de sens, qui rappellent les valeurs présentes au sein du concept de l'empowerment développé par Le Bossé et *al.* Pour ce faire, Chouinard, Couturier et Lenoir (2009) s'inspirent de l'apport de Six (1990) et de Freynet (2000) quant aux visées émancipatrice et transformatrice de la médiation créatrice, elles-mêmes à la base de l'empowerment.

D'abord, Six (1990) soutient qu'un individu profite de la médiation créatrice, car celle-ci permet une « prise de recul », une émancipation, qui le sortirait momentanément de la situation qui l'« englobe et [l'] aliène », le tout menant à un nouveau « regard critique » sur une situation donnée. À cela, Six (1990) ajoute la dimension transformatrice de cette intervention médiatrice proposée par Freynet (2000). Selon le modèle de Freynet (*idem*), le médiateur-trice se retrouve à l'intérieur d'une triangulation représentant l'individu, sa société locale et la société instituée, chacune des extrémités partageant un rapport dynamique à visée transformatrice avec les autres. L'auteure suggère que le travail social se définit par la maîtrise d'un « art du juste milieu » qui considère les trois pôles comme des niveaux d'analyse qui s'entrecroisent.

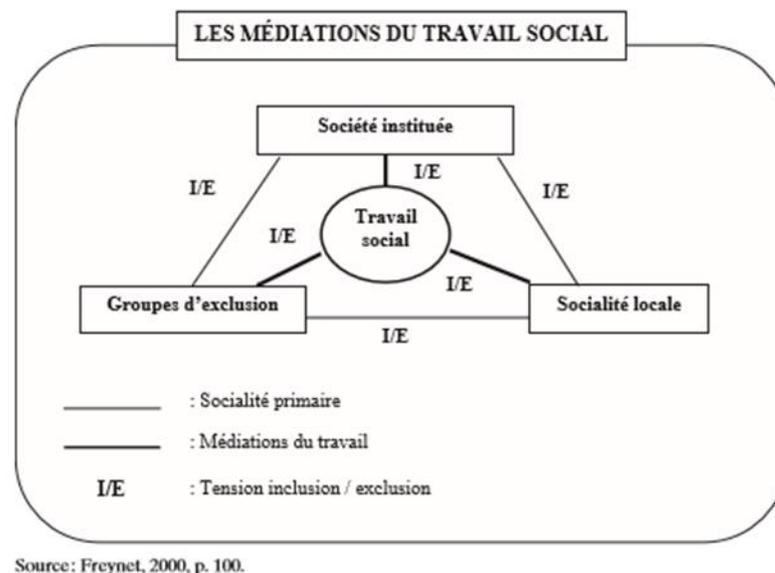


Figure 2.1 Les médiations du travail social, Freynet 2000

Si l'on considère la figure dans l'espace, on voit que le travail social est au sommet d'un prisme. C'est en reliant les trois pôles à la fois qu'il permet une nouvelle articulation des rapports sociaux, à travers les enjeux quotidiens de la vie locale. Il s'agit d'investir les espaces existants, de susciter de nouveaux espaces, de créer des occasions pour de nouveaux liens (Freynet, 2000).

Dans le but d'appliquer ce modèle à l'intervention individuelle (et non communautaire/locale), Chouinard, Couturier et Lenoir (2009) suggèrent une reformulation de ce modèle tripartite de la médiation créatrice, et remplacent les trois pôles par ces trois autres : 1) l'individu (dimension individuelle), 2) la norme sociale (dimension structurelle) et 3) le projet de l'utilisateur (résultat espéré ou attentes). Les trois finalités correspondant à ces trois pôles sont l'humanisation ou la reconnaissance de la subjectivité de l'individu à travers un projet (visée psychosociale), « l'objectivation » ou la compréhension de l'individu dans son rapport aux normes sociales impliquées (visée émancipatrice), et finalement la transformation de la norme sociale potentiellement aliénante, et ce, pour la réalisation du projet de l'individu (Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009).

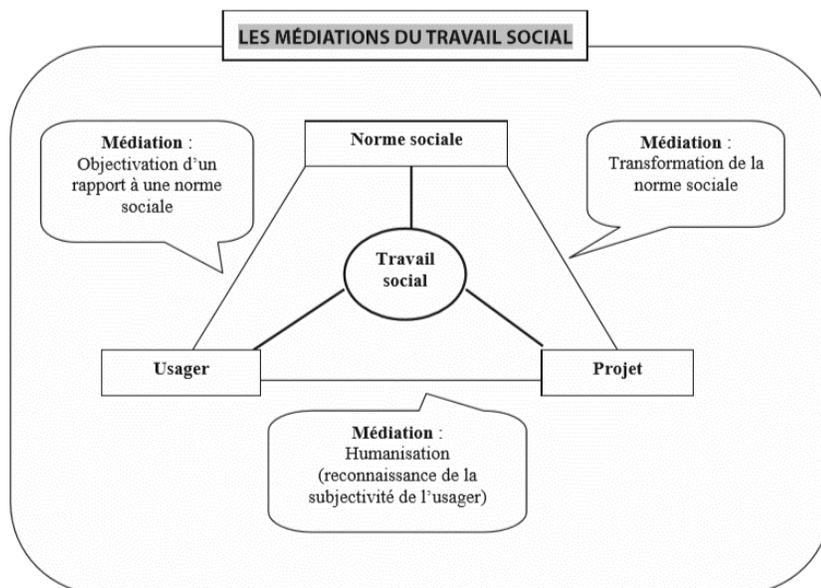


Figure 2.2 : Les médiations du travail social, Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009 (inspiré de Freynet 2000)

Cette précision et actualisation du modèle de Freynet nous éclairera potentiellement sur le service d'aide à l'étude. Néanmoins, notons que le terme « transformation » se prête moins à nos besoins, nous emploierons plutôt les notions d'« adaptation » ou « modulation », car le service Côté Cour a pour rôle de rendre accessible et compatible le système judiciaire aux besoins psychosociaux de la victime. Ce processus collectif de « transformation » (ici adaptation) au point de vue individuel et structurel se dessine dans l'interaction, fondement du travail social.

2.4 Une conception de la médiation enracinée dans l'interactionnisme

L'interaction sociale est comprise comme fondement de l'intervention, mais aussi de la médiation comme présentée par Freynet dans sa triangulation. En effet, la création de lien dans

et par ce processus de communication réunit l'ensemble des auteur-e-s sélectionné-e-s pour leur enracinement théorique : l'interactionnisme. Ce courant sociologique prend forme au milieu du 20^e siècle et s'oppose à la pensée déterministe. Il met l'accent sur l'individu en tant qu'agent réflexif (Anderson et Snow, 2001; Le Breton, 2012) des relations entretenues avec le système normatif. Ce système ne serait plus considéré comme une structure inébranlable et l'interactionnisme le remettrait en question (Poupart, 2011). « L'interactionnisme considère la société comme une structure vivante en permanence en train de se faire et de se défaire. L'architecture infinie du quotidien telle que les acteurs la tissent est le terreau de l'interactionnisme. » (Le Breton, 2012)

D'un autre côté, ce que la « médiation créatrice » de Six (1990) semble tirer de l'interactionnisme se trouve dans l'importance de reconnaître l'opinion des acteurs sociaux, idée formulée par Anderson et Snow (2001) grâce aux apports théoriques de Blumet, Goffman et Strauss, grands penseurs de ce courant théorique. Les acteurs sociaux sont donc considérés comme des acteurs « créatifs », des « êtres volontaires et ingénieux », notamment sur la façon de s'insérer dans le monde social (2001). Par exemple, le médiateur, comme l'interactionniste, déploie « les ressources de sens dont il dispose, sa capacité d'interprétation [lui permettant] de tirer son épingle du jeu face aux normes ou aux règles » (Le Breton, 2012). De plus, le modèle de Freynet (2000) repensé par Chouinard, Couturier et Lenoir (2009) rappelle combien l'« interaction est commandée par l'autoréflexion de l'individu et sa capacité de se mettre à la place d'autrui pour le comprendre » (Le Breton, 2012). Freynet, suggérant l'articulation des rapports sociaux, l'investissement des espaces existants et la création de nouveaux liens (2000), évoque d'autant plus l'« architecture » dynamique mentionnée par Le Breton, qui s'inscrit dans une vision profondément interactionniste de l'intervention sociale. De ce fait, grâce à cette posture compréhensive, l'intervenant-e social-e médiateur-trice interagit avec l'individu, son environnement proximal et distal ainsi qu'avec l'institution (normes) pour finalement agir au cœur de l'interaction entre ces systèmes.

2.5 La médiation créatrice chez Côté Cour en lien avec les objectifs de cette étude participative

La médiation est somme toute l'établissement d'une « véritable communication » qui se fonde sur l'ouverture de soi vers l'autre, et ce, par l'entremise d'un-e médiateur-trice (Six, 1990). Les notions suggérées plus tôt ont été sélectionnées pour leur apport potentiel à un nouveau regard sur les pratiques d'intervention de Côté Cour. Les propositions de Six (1990) et de Guillaume-Hofnung (2015) situent les pratiques d'intervention du service parmi les médiations créatrices et celles-ci s'apparentent à une gestion des différences. De plus, la description de leur travail quotidien résonne à plusieurs égards avec la structure de Six. L'intervenante est en effet une « tierce personne » dont le « non-pouvoir » s'explique par son impossibilité de trancher du point de vue juridique (rôle du-de la procureur-e): l'équipe suggère plutôt des possibilités de chemins à prendre par la victime et par les procureur-e-s. Aussi, l'intervention de l'équipe est « une catalyse » de sorte qu'elle modifie positivement l'efficacité de l'intervention auprès des victimes dans le système de justice, et ce, en établissant une « communication » entre les milieux (réalité de la victime et système judiciaire).

D'autre part, les éléments de la médiation présentés dans ce cadre sont une lunette nouvelle à l'analyse de pratiques d'intervention singulières. Par exemple, elles permettront l'établissement de liens spécifiques entre l'intervention sociale et la médiation créatrice au sein du service Côté Cour. En effet, les « territoires hostiles » et autres représentations du « voyage » rappellent en quelque sorte le contact de la victime avec la complexité de l'appareil judiciaire, par exemple par ses étapes multiples et son vocabulaire distinctif, et ce, dans un contexte de victimisation. Cette même analogie peut aussi prendre forme dans le parcours d'une victime de violence conjugale, comme mentionnée plus tôt, parcours de survivante souvent éprouvant et exigeant. De ce fait, le lien entre empowerment et médiation prend tout son sens, d'autant plus que l'équipe elle-même identifie l'autonomisation comme pratique quotidienne. L'empowerment fait par ailleurs partie des valeurs d'intervention de l'équipe Côté Cour, tout comme de nombreux milieux intervenant auprès des femmes victimes de violence conjugale (maisons d'hébergement, centre de femmes, etc.).

Finalement, nous conserverons particulièrement l'outil de Chouinard, Couturier et Lenoir, basé sur le travail de Freynet (2000). En regard des finalités de transformation, d'émancipation et d'humanisation, nous pouvons extrapoler que Côté Cour agirait, comme médiateur créateur de sens, répondant à la problématique de la violence conjugale en favorisant la rencontre du/de la procureur-e avec les besoins et les attentes de la victime. Effectivement 1) le projet qu'elle entreprendrait vis-à-vis de sa relation (rupture, pause, maintien) et 2) le lien entretenu entre elle et l'institution judiciaire faite de normes et de règles s'introduit aisément dans le modèle de Chouinard, Couturier et Lenoir. Pour finir, nous entreverrons la dimension transformatrice plutôt comme étant une dimension adaptatrice au système. Cette subtile entorse au modèle s'explique par le fait que l'équipe Côté Cour n'a ni le pouvoir ni la mission de transformer le système judiciaire (par exemple amender des procédures ou lois). Toutefois, les intervenantes moduleraient la normativité de l'institution grâce à la transmission de leurs savoir-être et expertises aux procureur-e-s. par la prise en compte des besoins individuels des victimes. Les solutions créatrices de sens et adaptatives prendraient forme dans les interactions spécifiques au processus de consultation de Côté Cour entre procureur-e-s, intervenantes et victimes.

Les médiations au service Côté Cour

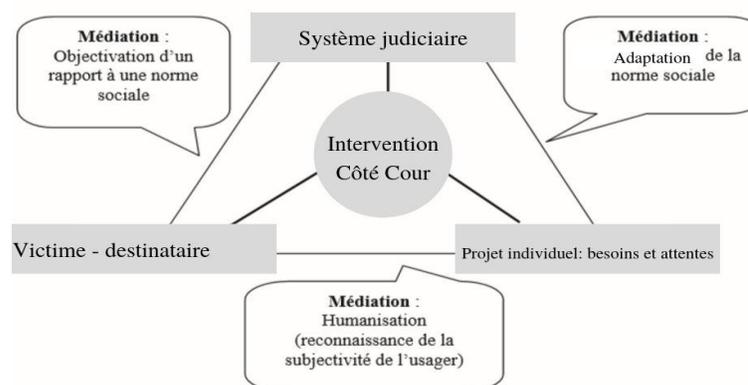


Figure 2.3 : Les médiations du service Côté Cour par Mathilde Bourgeois 2019 (inspiré de Freynet, 2000 et de Chouinard, Couturier et Lenoir, 2009)

En définitive, cette perspective théorique nous engage à l'atteinte d'objectifs spécifiques découlant des besoins de l'équipe d'intervention Côté Cour quant à l'appréciation de leur pratique en regard de la compréhension que celle-ci en retire. Ainsi, notre question de recherche, la problématique et le cadre conceptuel construits en cohérence avec la demande formulée par le milieu d'intervention nous amènent à poser les objectifs suivants.

Les objectifs de ce mémoire sont de documenter à partir de l'expérience des intervenantes de Côté Cour :

1. chacune des étapes du processus d'accompagnement sociojudiciaire offert par le service et les caractéristiques des interventions en lien avec ces étapes;
2. les réponses construites dans l'intervention pour répondre aux besoins sociojudiciaires des victimes;
3. la posture réflexive des intervenantes lors de leurs interactions avec les victimes et les procureur-e-s

CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE

Dans le chapitre suivant, nous aborderons la méthodologie choisie pour atteindre les objectifs précédemment exposés, et ce, en nous basant sur la problématique et le cadre conceptuel présentés plus tôt. D'abord, nous présenterons la stratégie générale adoptée et poursuivrons par la constitution de l'échantillon. Puis, nous exposerons les stratégies de recrutement et la démarche de collecte de données à l'aide d'instruments développés pour répondre aux objectifs de ce projet de recherche collaborative et des ressources documentaires du terrain et expliquerons brièvement l'analyse des données qui sera effectuée. Finalement, nous terminerons ce chapitre par les considérations éthiques.

3.1 Stratégie générale de recherche

Il s'agit d'une recherche de type qualitatif (Mongeau, 2008). Cette méthodologie comporte une dimension à la fois descriptive, compréhensive et empathique (Paillé, 1994; Paillé et Mucchielli, 2016). Nous la jugeons adéquate pour recueillir les récits de l'intervention socio-judiciaire, ceux-ci formulés par les intervenantes discutant de leurs pratiques. À cet égard, Savoie-Zacj précise :

[Une]démarche scientifiquement valide en recherche qualitative/ interprétative est celle qui étudie un objet à partir du point de vue de l'acteur, c'est celle qui considère l'objet d'étude dans sa complexité. (Savoie-Zacj, 2003)

De plus, cette étude s'inscrit dans une démarche exploratoire, puisqu'elle vise à porter un nouveau regard sur la pratique de Côté Cour, n'ayant jusqu'à présent fait l'objet que de très peu d'évaluation en regard de la portée de son intervention. À cela s'ajoute son intégration potentielle dans une vision à long terme avec la construction d'un « devis de recherche adéquat [pour] mener une étude de plus grande envergure » (Trudel et al., 2007). Des entrevues

semi-dirigées ont été réalisées avec les intervenantes de Côté Cour. Le canevas d'entrevue individuelle est construit à partir des objectifs spécifiques mentionnés dans la section précédente. L'optique interactionniste de l'étude influence la méthodologie en ce sens qu'elle prend en compte les perspectives des participantes quant au sens accordé à la démarche judiciaire et aux relations avec les acteurs-trices de ce système.

Enfin, ce projet correspond en partie aux critères d'une recherche à visée collaborative (Morrissette, 2013), car il est construit et interprété avec et pour le service d'intervention. Cette démarche d'exploration de l'objet de recherche conduit ainsi « à la coconstruction de savoirs autour d'une pratique professionnelle » (Desgagnés, 1998, dans Morrissette, 2013). Éventuellement, une telle méthodologie de recherche positionne les conditions d'« émergence des ressources discursives qui permettent aux acteurs de négocier leur relation à la pratique [et favorise] l'espace de liberté nécessaire à la construction de leur propre savoir » (Morrissette, 2013). Nos choix méthodologiques s'inscrivent également dans le cadre d'une recherche-action, qui comme la recherche collaborative est considérée comme « une approche de recherche, à caractère social, associée à une stratégie d'intervention qui évolue dans un contexte dynamique » (Lavoie et al., 1996). Somme toute, ces formes de recherche correspondent aux besoins, attentes et disponibilités d'un service curieux d'en savoir davantage sur ses pratiques, tout en ayant des limites normales d'investissement (temps et énergie).

3.2 Description de l'échantillon, critères de sélection et recrutement

Cette recherche comprend un échantillon formé d'une partie de l'équipe d'intervention du service. L'instrument de collecte de données s'adapte à la réflexivité des intervenantes sur leurs propres pratiques. Par ailleurs, afin de fortifier l'outil d'analyse discursive utilisé auprès des intervenantes, en plus d'atteindre une vue plus globale du service offert, une entrevue exploratoire avec la superviseure clinique de Côté Cour a été menée. Cet entretien a permis de se familiariser, entre autres, avec le vocabulaire procédural utilisé dans le système de Justice, la complexité du cheminement judiciaire des victimes, le contexte organisationnel de

Côté Cour, son mandat, son intervention sociale avec la victime en lien avec le processus judiciaire et ses différentes responsabilités vis-à-vis du-de-la procureur-e et de la victime. La rencontre eut lieu en amont des entrevues individuelles avec les intervenantes. Cette étape a nourri la documentation produite sur Côté Cour à l'aide d'une production narrative, les écrits étant insuffisants et trop généraux à ce moment pour comprendre de façon nuancée le rôle de Côté Cour dans le processus judiciaire des victimes. Avant tout, cette rencontre a offert des pistes sur les éléments à prioriser lors des entretiens individuels avec les intervenantes.

Les entretiens exploratoires n'ont pas pour fonction de vérifier des hypothèses, ni de recueillir ou d'analyser des données précises mais bien 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. (Campenhoudt, 2017)

De ce fait, cette rencontre fera office de catalyseur de connaissances méthodologiques et théoriques devant les données recueillies avec les intervenantes.

3.2.1 Échantillon : intervenantes du service Côté Cour

Nous avons rencontré 7 intervenantes, dont la spécialiste en activités cliniques (SAC) (soit environ la moitié de l'équipe) et parmi celles-ci, au moins deux ont une formation en travail social. Ce choix visait à assurer la représentativité du domaine d'étude dans lequel s'inscrit ce projet, bien que l'équipe soit multidisciplinaire (criminologie, psychologie, travail social, sociologie, sexologie). Afin de préserver la confidentialité des participantes, nous n'avons pas précisé le nombre de personnes rencontrées par discipline. Néanmoins, nous pouvons dévoiler que la moyenne d'expérience des participantes dans le service d'intervention est de 13 ans et que leur parcours professionnel sont diverses.

3.2.2 Recrutement des participantes

Afin de recruter les intervenantes, l'étudiante chercheuse a collaboré avec la Spécialiste en Activités cliniques (SAC). Pour ce faire, un courriel de présentation de la recherche et de

recrutement fut transféré à l'équipe d'intervention par l'entremise de la SAC. Les intervenantes intéressées pouvaient alors communiquer par courriel et de façon confidentielle avec l'étudiante chercheuse pour faire part de leur intérêt ou pour poser des questions en lien avec la recherche, la confidentialité des données ou d'autres détails logistiques. Au besoin, la SAC fut relancée dans le but de renvoyer un courriel d'encouragement à la participation, jusqu'à l'atteinte d'un nombre suffisant de participantes.

3.2.3 Les méthodes de collecte de données et les instruments de cueillette

Un entretien exploratoire avec la superviseure clinique du service Côté Cour a eu lieu par ZOOM et/ou par téléphone en adéquation avec les mesures sanitaires prévues pour la COVID-19 et prévalentes lors du terrain de cette étude. Le tout a été enregistré de façon audiovisuelle. Des entrevues semi-dirigées ont été réalisées avec les intervenantes du service Côté Cour. Nous avons choisi l'entretien, car ce mode d'observation « [permet] au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés » (Campenhoudt, 2017).

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé. (Savoie-Zajc, 2003)

Aussi, ces rencontres ont été semi-dirigées, c'est-à-dire que chaque participante a pu: « parler ouvertement, dans les mots qu'[elle] souhaite et dans l'ordre qui lui convient » (2017). Ces entretiens ont été enregistrés de façon audiovisuelle.

La construction du canevas d'entrevue a été basée sur les différents thèmes tirés du devis de la recherche, tels que l'accompagnement psychosocial et sociojudiciaire, les besoins des victimes rencontrées par l'équipe et la posture réflexive des intervenantes. Pour ce faire, le canevas comporte des questions guides (Campenhoudt, 2017) sur ces thèmes, suivies de

questions facultatives pouvant alimenter la discussion (pour consulter le canevas d'entretien, voir l'annexe A). Ces entretiens ont eu pour assise un canevas d'entrevue flexible (Campenhoudt, 2017) centré sur la profondeur plutôt que sur l'exhaustivité, construit à partir des objectifs décrits dans le chapitre précédent. Les entrevues enregistrées de façon audiovisuelle les intervenantes participantes ont été suivies d'une retranscription sous forme de verbatim. Un nombre de 7 intervenantes (dont la Spécialiste en Activités cliniques) ont été rencontrées lors d'une rencontre d'une durée approximative d'une heure (Mayer, 1991).

3.3 Analyse des données

Une fois les verbatim retranscrits, nous avons entamé une analyse thématique, en prenant en compte l'évolution de la collecte de données suivant les quatre premières étapes de la catégorisation conceptuelle de Paillé, c'est-à-dire celles de codifier, catégoriser, mettre en relation et modéliser. Nous n'avons pas effectué la cinquième étape, qui consiste en une théorisation, puisqu'elle ne répond pas au besoin de cette recherche (Paillé, 1994).

L'analyse thématique consiste [...] à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus, qu'il s'agisse d'un verbatim d'entretien, d'un document organisationnel ou de notes d'observation (Paillé et Muchielli, 2008).

Somme toute, c'est « en relevant des thèmes pertinents » et en documentant les récurrences, les contradictions, concordances et autres liens possibles qui ont répondu aux besoins et objectifs de l'étude (Paillé et Muchielli, 2008) que nous avons pu tisser des liens entre la thématization et la construction de l'objet de recherche établie dans les chapitres précédents.

3.4 Considération éthique

Selon la Politique prescrite par trois organismes de recherches fédéraux, dont fait partie le Conseil de recherches en sciences humaines de Canada, une recherche éthique se fonde sur trois principes directeurs, soient « le respect des personnes; la préoccupation pour le bien-

être [et]; la justice » (Éthique de la recherche avec les êtres humains, 2014). Voici comment nous respecterons ces suggestions pour mener à bien cette étude auprès, notamment, de femmes victimes de violence conjugale.

3.4.1 Actualisation de l'éthique dans cette étude

Comme l'exige toute recherche faite avec des êtres humains, nous avons assuré la confidentialité des données recueillies en les gardant sous clé. De plus, dans toute prise de notes, les participantes ont été désignées par un numéro. Avant chaque entrevue, la recherche a été présentée de façon transparente aux intervenantes, la participation volontaire a été vérifiée et il a été spécifié qu'elle était anonyme. Les avantages et désavantages de la recherche ont aussi été transmis de façon transparente aux participantes de même que les adaptations du devis de recherche au contexte pandémique. Ces informations sont notamment disponibles dans la présentation de la recherche au formulaire de consentement dûment signé avant chaque entrevue (voir annexe B et C).

Finalement, ce projet a été mené grâce à l'aval de deux comités d'éthique, soit celui du CIUSSS du Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal (voir l'approbation éthique modifiée en raison de la pandémie en annexe D) ainsi que celui de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM pour les projets étudiants (CERPÉ-4) (en annexe E).

Dans ce chapitre, les points de vue des intervenantes participantes seront dépeints sous quatre grands thèmes qui servent de point de départ pour répondre à la question de recherche : « Comment s'expérimente l'intervention à Côté Cour du point de vue des femmes victimes de violence conjugale destinataires de leurs services ainsi que des intervenantes les offrant? » Cette question a été développée avant la pandémie de COVID-19 et a été modifiée de sorte que les femmes victimes n'auront pas été consultées, et ce, pour des raisons de sécurité, d'éthique et de faisabilité. Donc, en appuyant les données de ce mémoire sur les propos des intervenantes, un portrait des destinataires de service a été réalisé. Rappelons qu'il s'agit principalement de femmes victimes de violence conjugale dont la situation de violence est judiciairisée. En second lieu, nous décrivons la pratique quotidienne des intervenantes qui s'exerce avec les victimes rencontrées. En troisième lieu nous explorons la dimension collaborative intra et intersectorielle de leur travail qui s'insère à l'intersection de la justice et des services sociaux. Finalement, nous terminons ce présent chapitre avec l'exploration des effets de la pandémie de Covid-19 sur l'organisation du travail d'intervention. Il est à noter que la méthodologie exploratoire de la collecte de données additionné au contexte pandémique d'ajustement de la recherche a eu pour résultats de faire émerger thèmes et sujets qui surpassent les objectifs de recherche initiaux, sans pour autant les perdre de vue.

D'abord, nous résumons les descriptions, observations et représentations qu'ont les intervenantes vis-à-vis de l'expérience des victimes de violence conjugale. Nous y abordons les contextes de vulnérabilité dans lesquels les victimes évoluent, leurs vécus de violence conjugale et leur expérience avec le service et la justice.

4.1 Portrait des destinataires du service Côté Cour : qui sont-elles?

Les destinataires du service Côté Cour sont des victimes dont une partie de la trajectoire de violence conjugale et/ou familiale est judiciarisée. Le service, même s'il s'adresse à tous et toutes, compte une grande proportion de femmes victimes de violences conjugales, et ce, peu importe la singularité de leur expérience. Une intervenante décrit cette diversité :

Nous on voit toutes sortes de situations, on voit des situations où des femmes ont voulu appeler la police, des fois qui ont pas voulu, des femmes qui reconnaissent, des femmes qui ne reconnaissent pas, des femmes qui se voient pas du tout comme victimes, des fois les femmes disent « il y en a pas, c'est pas de la violence conjugale, c'est juste un incident isolé », des fois c'est de la santé mentale [...] il y a des femmes, il y a des hommes et des couples gais, lesbiens et hétéros, et des fois c'est des aventures [...] (P5)

À défaut de rencontrer ces destinataires du service d'intervention, une attention particulière à la représentation de leur parcours par les travailleuses permet de brosser un portrait approximatif de leur expérience. Par exemple, plus de la moitié des intervenantes participantes mentionnent qu'une partie des destinataires de Côté Cour ne sont pas intégré-e-s dans une trajectoire de services d'aide en violence conjugale ou encore en lien avec d'autres difficultés. Les répondantes disent voir ce service d'aide comme une porte d'entrée dans les services psychosociaux .

Toutes les victimes de violence conjugale ne vivraient pas les mêmes formes de violence, car le prévenu peut être arrêté pour voies de faits, mais aussi pour harcèlement, entrée par effraction, menaces, et d'autres actes faisant l'objet d'une plainte à partir des chefs d'accusation présents dans le Code criminel et identifiés par la police. Parmi les violences décrites par les intervenantes, il y a aussi le contrôle coercitif, la violence technologique ou cyberviolence (mettre sur écoute électronique, caméra de surveillance, application de traçage, surveillance des médias sociaux, cyberharcèlement), la violence sexuelle, la violence psychologique telle que les crises de jalousie du conjoint, entre autres. Aussi, les intervenantes verraient de nombreuses victimes justifier la violence du conjoint, ou la minimiser, créant un écart entre leurs

propos et la description au dossier de police. Ce comportement de la part des victimes s'inscrit par ailleurs dans le cycle de la violence.

4.1.1 Démarches judiciaires : un contexte anxigène pour les victimes

De plus, les intervenantes participant à la recherche nomment presque toutes l'anxiété rencontrée chez les victimes de passage à Côté Cour, et ce, dès le premier appel téléphonique. Une intervenante qualifie la cour de milieu « hyper anxigène » (P1), mentionnant entre autres les convocations des victimes au palais de justice débutant à 8 h 30 et pouvant comporter un délai d'attente pour une rencontre s'élevant jusqu'à 3 heures, un aspect logistique non négligeable dans l'expérience des victimes. Les intervenantes font remarquer le fossé entre le milieu judiciaire et le vécu sensible des victimes : « la cour criminelle n'est pas très facile pour quelqu'un qui vit des choses difficiles, ou qui a un certain challenge dans la vie » [...] la cour prend des décisions vraiment froides et logiques. [...] et quand on vit des choses, c'est rarement logique, c'est souvent émotif. » (P5).

Parmi les éléments anxigènes mentionnés, l'incompréhension, la confusion et la méconnaissance des démarches psychosociales et du processus judiciaire ressortent des propos des participantes. Par exemple, le fait de ne pas savoir où est le conjoint une fois arrêté (étape du 1^{er} appel téléphonique), s'il est libéré ou non, et la nature des conditions appliquées peut insécuriser les victimes. Aussi, une confusion s'installerait chez certaines victimes quant à la raison de leur présence au Palais de justice ou à la Cour municipale, surtout si l'intervenante n'a pas réussi à rejoindre la victime concernée, ou si le délai entre l'appel et la rencontre est important :

Souvent elles arrivent à la première date de cour 3 mois plus tard, et elles pensent qu'elles s'en vont témoigner devant le juge pour un procès. T'sais, à cette étape-là, je pense que c'est très important de les rassurer pis de leur dire que quand elles vont recevoir une assignation, t'sais c'est pas, c'est pas pour aller témoigner c'est vraiment juste pour qu'on puisse la rencontrer puis avoir un premier contact avec elle. (P6)

Par moment, le chevauchement des interventions au tout début de la démarche (au moment de l'incident) peut intensifier le stress vécu par certaines victimes qui vivraient de la confusion devant le processus sociojudiciaire :

Il y a plein plein de ressources qui sont mobilisées en même temps, une victime, quand il y a une arrestation, elle reçoit l'appel, bien d'abord de l'enquêteur de police aussi qui va lui poser des questions, elle reçoit l'appel de Côté Cour, elle va [le] recevoir, et là elle a signé parfois un formulaire auprès des policiers où est-ce qui demande : « Êtes-vous d'accord que le CLSC communique avec vous et que le CAVAC communique avec vous? ». Fait que des fois elle reçoit tous ces appels-là, fait qu'évidemment elles sont mêlées, là. (P7)

S'ajoute à ces dédoublements le fait que les victimes peuvent confondre des intervenantes entre elles, puisqu'il ne s'agit pas toujours de la même travailleuse qui appelle la victime et qui la rencontre par la suite. Par ailleurs, une méprise entre le rôle des intervenantes et des procureur-e-s serait vécue par certaines victimes, notamment en appelant l'intervenante pour des questions judiciaires concernant son dossier. De ces faits, les intervenantes se doivent dès le début des interventions, de clarifier leur rôle et les étapes du processus pour atténuer ces stress vécus par les victimes.

4.1.2 L'intersection des inégalités sociales et des contextes de vulnérabilités

Les intervenantes parlent toutes des contextes de vulnérabilité rencontrés chez les victimes. Par exemple, l'une fait référence à son manque de connaissance vis-à-vis l'intervention auprès des femmes autochtones qu'elle rencontre dans le cadre de ses fonctions :

[Travailler avec] les femmes autochtones je trouve ça extrêmement difficile, parce qu'elles ont une réalité complètement inconnue de [la nôtre].[...]nous qui venons pas ce milieu-là, de [se] dire : « ok, je vais l'aider avec mes outils d'intervenante qui a pas vécu là-dedans... ». Ça je trouve ça difficile parce que je pense que justement, ça ce serait le genre de formation que j'aimerais avoir, t'sais, comment se mettre un peu dans... vraiment dans leur peau, avec leur bagage. Qu'est-ce qui est le moins pire dans le fond pour elles? C'est de faire « qu'est-ce qui serait le plus aidant ? » et non pas « il faut que tu t'écartes de la violence, faut que tu te protèges ». (P6)

Les témoignages des travailleuses révèlent que le contexte d'intervention, les lieux et la logistique du système peuvent être mésadaptés aux intersections des inégalités vécues par les victimes. Elles nomment l'itinérance, l'immigration ou l'allophonie²⁰, la pauvreté, le vécu LGBTQA2S+, les problèmes de consommation, les enjeux de santé mentale, les difficultés avec l'expression verbale et les déplacements physiques, tout comme les enjeux de santé physique. Certaines exposent les difficultés que ces victimes peuvent vivre dans le système judiciaire :

[...] surtout des personnes marginalisées [...] Parce que c'est pas adapté du tout, t'sais, ça roule vite et il faut être capable de s'exprimer bien et il faut être capable de dire ce que tu veux et même des gens, si tu vis un traumatisme [...] La cour n'est pas adaptée. En même temps la cour n'est pas adaptée à quelqu'un qui n'est pas capable de bien s'exprimer dans la langue officielle et d'une façon logique. Moindrement que t'es pas capable, tu commences à avoir des problèmes. La cour est pas adaptée à une personne qui marche lentement. T'sais parce que ça va vite, et là il faut prendre le temps, ou quelqu'un qui fait de la démence, parce que là il faut répéter souvent et la personne oubliée (P5)

Ces dernières citations illustrent combien le trauma, la langue, les handicaps, la santé physique et mentale sont des éléments qui facilite ou complexifie l'expérience des victimes à la cour. De plus, l'intervenante citée conçoit que le temps alloué en rencontre n'est pas suffisant, notamment pour les rencontres avec des femmes immigrantes accompagnées d'un-e interprète pour pouvoir bien comprendre tous les propos de l'intervenante. Ce même enjeu temporel affecterait aussi l'intervention auprès des femmes autochtones, car la situation de violence qui est judiciarisée existe dans une continuité de « problématiques générationnelles ²¹». (P5)

²⁰ L'allophonie, ou être allophone signifie « Dont la langue maternelle n'est pas celle de la majorité de la communauté » (Antidote 10, version 1 [Logiciel], Montréal, Druide informatique, 2018). Dans ce cas précis, nous parlons de personnes qui ne parle ni l'anglais, ni le français.

²¹ Ici, P5 fait référence aux violences structurelles et symboliques qui se répètent à travers les générations. Pour les nations autochtones du Québec (et du Canada), cette violence intergénérationnelle est majoritairement due aux pensionnats indiens qui ont largement contribué au génocide des peuples

Au sujet d'une autre population vulnérabilisée, l'intervenante P5 relate qu'encore récemment, les personnes trans pouvaient être « mégenrées » ou appelées par leur « deadname »²² devant les autres personnes présentes en salle d'attente. À ce sujet, l'équipe aurait porté une attention à ne pas reproduire ce type d'erreurs dans leurs locaux.

4.1.3 Esquisse de l'appréciation des victimes vis-à-vis le service : les impressions de l'équipe d'intervention

Les intervenantes sont presque unanimes, elles soulignent la satisfaction de plusieurs victimes de violence conjugale rencontrées, une fois que celles-ci ont bien discerné le rôle de Côté Cour à l'intérieur du système de justice. Elles mentionnent créer un « safe space » ou un espace bienveillant permettant aux victimes d'être elles-mêmes. Aussi, nombreuses sont celles qui sont convaincues que les victimes ayant connu une démarche judiciaire antérieure sans Côté Cour peuvent comparer et apprécier les services qu'elles ont reçus de Côté Cour.

T'sais dans le sens qu'elles se sentent... les services humanisent beaucoup le système judiciaire, que... tu vois tout le feedback qu'on a, puis même de façon quotidienne, le feedback qu'on a de nos clientes c'est quand même assez positif, on a beaucoup de reconnaissance pour le travail qu'on fait avec les femmes, même si ça finit par un retrait (de procédures), je veux dire, les femmes nous rappellent après pour avoir des conseils. (P2)

D'un autre côté, elles expliquent différentes raisons qui rendent les victimes mécontentes de leur passage à Côté Cour. Ces insatisfactions peuvent provenir du début du processus judiciaire lors de l'intervention policière lorsque la victime ne désirait pas porter plainte. Néanmoins, comme nous l'avons vu au chapitre 1, les intervenantes ne sont pas responsables de

autochtones (Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, 2019).

²² Mégenrer signifie se tromper de genre en s'adressant à une personne (volontairement ou involontairement). L'utilisation du « deadname » signifie appeler une personne par le prénom assigné à la naissance plutôt que par son prénom choisi. L'utilisation du « deadname » et le mégenrage sont des formes de discriminations transphobes (Mieux nommer et mieux comprendre: changer de regard sur les réalités de la diversité de genre et les enjeux trans, Conseil Québécois LGBT, 2020)

l'intervention des policiers. De ce fait, si l'on isole la satisfaction des victimes aux interactions avec Côté Cour, une des sources de mécontentement des victimes proviendrait de certaines recommandations formulées par l'intervenante, qui seraient dissonantes avec les désirs ou les attentes de la victime.

Elles sont fâchées contre les intervenantes. Elles vont dire : « bien là, l'intervenante ne me comprend pas, pis elle ne veut pas... ». Tu sais elle (intervenante) elle dit au procureur de pas fermer le dossier, fait qu'on peut être perçues, oui, comme le mauvais objet, pis, c'est sûr que des fois ça altère le lien avec la victime. Ça va arriver que les victimes vont être pas contentes de notre service. (P7)

Les intervenantes rappellent qu'une grande partie des victimes ont comme première demande le retrait de la plainte et/ou le retour à la vie commune. L'équipe formulerait rarement une recommandation de retour à la vie commune complète suite aux premières évaluations. Elles suggéreraient plutôt des conditions qui permettent aux personnes de se côtoyer un peu au début, puis d'augmenter les contacts graduellement.

Si la demande initiale c'est le retrait de plainte, moi je vais clarifier que ça, bien c'est très peu probable que ça arrive. Par contre je peux peut-être regarder au niveau des conditions. Fait que c'est plus au niveau des conditions que ça va jouer. [...] Je vais dire [à la victime] : « écoute, t'sais qu'est-ce qu'on pourrait faire pour s'assurer qu'on te revoit pas ici dans le futur pour une nouvelle plainte? » fait que t'sais, je vais dire « nous, j'aimerais mieux qu'on se revoit une fois pour rien, que de se revoit dans un an pour un autre événement ». (P2)

4.2 Modalités d'intervention : les différents savoirs en intervention psychosociale à Côté Cour

En rencontrant les destinataires du service, l'équipe du service Côté Cour met en place une panoplie de connaissances, de méthodes, et de compétences au profit de leur intervention psychosociale. La section suivante décrira les caractéristiques communes des intervenantes,

les savoirs théoriques qu'elles utilisent, les approches qu'elles mobilisent auprès des femmes victimes de violences conjugales ainsi que les obstacles qu'elles rencontrent au quotidien.

4.2.1 Savoir-être

« Qu'est-ce que ça prend pour être une bonne intervenante à Côté Cour? ». C'est la question candide qui a pourtant révélé par ses réponses plusieurs éléments qui rendent l'équipe d'intervention unique en son genre. D'abord, cela prend des intervenantes qui préfèrent l'intervention ponctuelle, puisque peu de suivis sont faits avec les victimes (moyenne de trois rencontres de suivi). Malgré cela, les travailleuses sont unanimes : la charge de travail est considérable. Elles expliquent rencontrer fréquemment de 8 à 10 personnes par jour. Pour gérer cette somme de travail, certaines mentionnent l'importance du lâcher-prise sur les suivis à faire auprès des victimes ainsi que sur les notes aux dossiers qui peuvent être remises au lendemain et surlendemain, faute de temps. S'ajoute à ce contexte de travail chargé, l'imprévisibilité des dossiers où la vivacité, la polyvalence et la flexibilité sont des atouts importants.

[...] une capacité d'adaptation à vraiment... être capable de s'adapter, d'être flexible, parce que... tu sais, on prépare rien, hein? On prépare pas nos dossiers parce qu'on a aucune idée de qui va se présenter cette journée-là. Tu prends un dossier sur la pile, puis tu le regardes, puis c'est cette personne-là que tu vas rencontrer. Donc... il faut être capable de se revirer très très rapidement de bord.
(P3)

Les répondantes ont aussi décrit un besoin de solidité ou de force devant la lourdeur des dossiers traités, comme des cas de violence aggravée, de contexte de grande vulnérabilité, ou de risque élevé, sans compter la présence fréquente d'enfant-s exposé-s à la violence conjugale. Ce poids résiderait sur les épaules des procureur-e-s, mais une intervenante explique que le risque de récidive préoccupe continuellement les travailleuses également.

[Il faut être capable] d'assumer. On prend pas des décisions pour la cour, mais on fait des recommandations que très souvent les procureur-e-s vont écouter, donc il faut être capable en cas de doute, d'aller voir nos collègues, de consulter pour être à l'aise avec les recommandations qu'on fait à la cour. Parce que c'est sûr qu'on vit toujours avec une certaine crainte qu'il arrive quelque chose à notre

clientèle. On a des femmes qui vont mourir chaque année, puis la première affaire qu'on fait [dans ces cas-là] c'est [vérifier] dans nos dossiers voir : « On l'as-tu rencontrée? Qui l'a rencontrée? Qu'est-ce qu'on a fait comme intervention? », parce qu'il y a comme une part de risques, fait qu'il faut être capable de vivre avec ça aussi. Faut pas être trop anxieux pour travailler chez Côté Cour [rires]. (P3)

D'un autre côté, des intervenantes mentionnent la capacité d'affirmation de soi comme étant inhérentes aux pratiques intersectorielles avec les procureur-e-s. Effectivement, elles ont par moment à s'affirmer pour faire valoir les besoins des victimes, parfois complexes à comprendre d'un point de vue extérieur et/ou non psychosocial.

4.2.2 Savoirs et connaissances

Nombreuses parlent de « l'approche Côté Cour », déjà documentée, qui s'apparenterait à un assemblage des approches de réduction des méfaits, centrée sur les solutions, féministe et composée d'éléments de la thérapie cognitivo-comportementale (TCC). Cette possibilité de combiner de façon singulière à chaque victime les approches utilisées s'adapterait aux situations particulières de violence conjugale rencontrées sur le terrain et au contexte judiciaire. Par exemple, l'approche centrée sur les solutions s'adapterait bien au nombre limité de rencontres, et l'approche cognitivo-comportementale aiderait à déconstruire les distorsions cognitives résultant des violences vécues par les victimes. Aussi, sans la nommer explicitement, certaines intervenantes décrivent des savoirs de l'approche féministe qui coloreraient leur savoir-être ou leur positionnement social en regard de la violence conjugale en tant qu'enjeu lié au genre. L'approche de la réduction des méfaits est celle qui a été la plus décrite par les répondantes, grâce à de nombreux exemples. Les travailleuses parlent d'une « approche graduelle » unique qui ferait toute la différence pour la prévention et l'établissement d'un lien de qualité entre le système de « justice » et la victime.

On va prendre le temps de discuter de sa situation, de l'écouter, on connaît très bien le cycle de la violence conjugale, on le sait [qu'il] y a plein d'allers-retours, ça fait partie de notre analyse. Je pense que ça facilite vraiment les choses et ça fait en sorte aussi qu'on peut aller vers une option plus de réduction des méfaits.

Il y a beaucoup beaucoup de notre clientèle qui vont rester impliquée dans leur relation, malgré les incidents, malgré l'intervention de la police, malgré l'historique de la violence, tout ça. Mais la façon qu'on travaille, le fait qu'on peut faire des suggestions à la Couronne, modifier des conditions de façon très graduelle [...] pour leur permettre de retourner dans la relation, mais de garder le dossier ouvert [afin] de pouvoir intervenir si besoin il y a. De pouvoir dans le fond, utiliser la plainte pour que madame puisse tester sa relation ou retourner, mais d'une manière plus sécuritaire. (P3)

4.2.3 Savoir-faire

Les stratégies d'intervention utilisées par les intervenantes sembleraient diverses, à l'image de leur parcours et de leur personnalité. Néanmoins, nombreuses mentionnent l'importance de l'établissement rapide d'un lien de confiance, lequel est indispensable à l'intervention et à l'évaluation du risque. Ce lien s'établirait grâce à différentes compétences relationnelles, telles que l'humour, l'utilisation du tutoiement pour certaines, la mise de l'avant d'une attitude bienveillante et/ou la franchise.²³ Il arrive, par ailleurs, que l'intervenante utilise sa position ou son rôle non judiciaire de façon stratégique. Comme on peut le voir dans l'extrait suivant, l'intervenante sait bien que les procureur-e-s ne peuvent retirer les accusations que dans des situations bien précises et en respectant la directive VIO1 (DPCP, 2019). Néanmoins, elle met en place une pratique silencieuse qui permet de faire évoluer la réflexion de la victime vis-à-vis de la situation.

Puis des fois, je fais des choses stratégiques, mais sur le fond, je serais pas d'accord que la plainte soit retirée. Je dis d'emblée : « écoute le procureur voudra jamais retirer les accusations ». Fait que t'sais, [...] de dire « écoute, toute façon même si moi j'étais d'accord que la plainte est retirée, le procureur voudra jamais, fait que dans les circonstances, qu'est-ce qu'on peut faire ? ». Je veux pas trianguler le procureur de dire c'est le mauvais objet dans la situation, mais au

²³ Ici, les stratégies mise en place mobilisent clairement le savoir-faire et le savoir-être de façon combinée.

moins juste de dire: « de façon réaliste, regarde c'est pas ça qui va arriver avec le procureur, fait qu'est-ce qu'on peut faire? ». (P2)

Aussi, ce genre de stratégie ne serait pas possible sans la nature confidentielle de la relation d'aide, confidentialité par ailleurs utilisée comme levier dans l'évaluation du risque.

Souvent, je mets la table en disant : « écoute, je sais qu'il y a des conditions, ça se peut que les conditions soient pas respectées. Sens-toi bien à l'aise de me le dire, je sais que dans la vraie vie, souvent les gens se voient malgré les conditions, je le dirai pas au procureur, mais moi ça va m'aider à mieux comprendre la situation. » En général, il y a des femmes qui vont dire : « Non, non, non, on se voit pas », puis souvent elles vont dire : « bien oui, on se voit ». (P2)

Un autre outil important dans la pratique quotidienne des intervenantes est celui de la confrontation qu'elles viennent appuyer avec le dossier de police lorsque les victimes minimisent les violences relatées dans le rapport en question. Certaines intervenantes parlent de la confrontation avec réserve, assurent y mettre le plus de douceur possible, appellent cela de la « confrontation positive », ou confrontent à contrecœur, faute d'avancement dans l'évaluation psychosociale.

Je pense qu'il faut aimer travailler dans un contexte où [...] il faut confronter. Parce qu'on a très souvent des femmes qui veulent pas être là, puis qui veulent reprendre la relation, qui vont diminuer la gravité de ce qui s'est passé, des fois elles vont nier ce qui s'est passé alors que nous on a eu le dossier avec des photos, avec des déclarations qu'elle a écrites elle-même, puis elle va dire : « c'est pas moi qui a écrit ça, c'est pas vrai ce que les policiers ont écrit » et puis moi je trouvais ça super difficile au début, parce que j'étais pas habituée, t'sais moi je me disais: « je fais de la relation d'aide, je vais aider, je vais être avec quelqu'un qui veut se faire aider », mais là on est face à des femmes des fois qui ne veulent pas cette aide-là. (P6)

4.3 Défis et obstacles rencontrés dans l'intervention psychosociale

Les différentes descriptions des contextes de travail faites par les participantes révèlent aussi les nombreux défis et obstacles rencontrés au quotidien. Certains sont propres au travail avec

des victimes de violence et d'inégalités sociales, d'autres cependant appartiennent au contexte et à la logistique de travail ainsi qu'aux ressources disponibles.

Le travail avec des victimes de violence conjugale est laborieux. L'impuissance, déjà mentionnée plus haut, ferait partie des pratiques quotidiennes, notamment quand les besoins de la victime ne sont pas en adéquation avec sa protection. De plus, les informations avec lesquelles les intervenantes travaillent peuvent être lourdes à porter, voir troublantes : « la lourdeur des dossiers, tu sais, quand on a le précis de police, on a souvent des photos, c'est des accusations qui peuvent être très graves là, tentative de meurtre, agressions causant lésions, t'sais, agression armée, tout ça. ». (P1)

Il arrive aussi que les victimes se présentent à la cour sans avoir rendez-vous avec une des intervenantes. Malgré leur bon vouloir, l'horaire est chargé, rendant difficile l'intervention ponctuelle qui permettrait une réévaluation des besoins ou une occasion d'intervention. À ce sujet, certaines ressentent une impuissance, mais reconnaissent que les balises du service préviennent la surcharge de travail. (P2)

Finalement, une intervenante expose des réalités de la violence conjugale qui semblent la dépasser : les violences technologiques. En effet, les victimes peuvent être surveillées de différentes manières, grâce à des applications d'écoute électronique et de géolocalisation. Cette dernière soupçonne même d'être enregistrée pendant les rencontres avec des victimes, à l'insu de celles-ci. Elle nomme avoir besoin de formation au sujet des violences technologiques et de temps supplémentaire en rencontre pour intervenir sur cette forme de violence. (P4) Ceci dit, voyons comment des obstacles structurels identifiés par l'ensemble des intervenantes rencontrées.

4.3.1 Obstacles liés aux ressources humaines et matérielles

Certains obstacles sont reliés au manque de ressources humaines ou matérielles, d'autres à la nature de leur tâche (aspects logistiques), d'autres encore relèvent de la bureaucratie. Une

participante mentionne que malgré l'amélioration des dernières années, il y a un manque de diversité culturelle dans l'équipe d'intervention ce qui n'est pas en adéquation avec la diversité de la clientèle. Pour continuer, les propos de l'ensemble des intervenantes révèlent des difficultés liées au manque de temps relatif à la charge de travail quotidienne. Certaines y voient une faiblesse individuelle, d'autres y reconnaissent des obstacles structurels, comme celui de ne pas contrôler son agenda et de manquer d'effectifs.

La charge de travail est énorme, là t'sais, t'as une journée de travail de sept heures, puis tu vois huit personnes dans ta journée. Par exemple, là, on s'entend qu'il y a pas beaucoup de lousse. Donc, t'sais, ça c'est une faiblesse de ma part, mais je trouve aussi qu'on n'est pas mal en tant qu'équipe toutes confrontées à ça. À cause du contexte de travail, moi j'aimerais, j'aimerais ça, t'sais, relancer mes clientes, pouvoir faire des suivis, des gens que je trouve plus vulnérables, de les rappeler. J'ai de la misère à m'organiser pour faire ça, parce que ça roule trop vite. (P3)

Aussi, quelques-unes expliquent que la longue formation nécessaire au développement de « l'expertise Côté Cour » rend difficile l'embauche temporaire pour les congés parentaux ou les congés de maladie. Dans ces contextes, l'équipe semblerait préférer combler le vide par elle-même en augmentant singulièrement leur charge de travail plutôt que de former une nouvelle personne temporairement.

En ce qui a trait aux ressources matérielles, une intervenante partage le besoin de matériel informatique fonctionnel et à jour pour l'accomplissement de ses tâches quotidiennes. À l'heure actuelle, le matériel (ordinateurs ou logiciels) de l'équipe n'atteindrait pas le niveau de performance nécessaire aux tâches qui sont exigées des intervenantes. Aussi, à noter que les locaux destinés au service Côté Cour sont aussi limités en nombre et en superficie, notamment à la cour municipale.

4.3.2 Obstacles liés à la bureaucratie et à la structure organisationnelle

Plusieurs partagent le besoin d'espace pour la réflexion sur leur pratique, malgré l'apport d'une supervision clinique environ une fois par mois. À ce sujet, certaines remarquent que

l'implication dans des comités, des tables de concertation ou autres activités de partage manquent à leurs pratiques quotidiennes. Elles expliquent qu'une telle présence dans le milieu de la violence conjugale et familiale pourrait même améliorer leur appartenance à la lutte contre cet enjeu de société : « c'est sûr qu'on bénéficierait de plus de formations. Ça c'est clair. De plus de participations dans des comités aussi à l'extérieur, puis d'être un peu plus stimulées [...] puis avoir le sentiment qu'on fait partie de ce mouvement-là contre la violence faite aux femmes. ». (P4)

[...] à une certaine époque on faisait partie de beaucoup plus de [...] groupes, t'sais de tables de concertation, de projets où on était autour d'une table et on pouvait rencontrer les différents intervenants pour discuter, t'sais, ça...ça a été retiré... ça, c'est une grosse lacune, là, à mon avis. [...] avec les fusions, c'est venu [...] au lieu de...s'ouvrir là, t'sais ouvrir les liens, ouvrir la collaboration, bien, c'est venu nous refermer dans notre rôle d'intervention. (P1)

Il en va de même pour les représentations publiques, où l'équipe aimerait formuler des opinions lors d'une sortie médiatique en violence conjugale et familiale. Toutefois, les autorisations sont difficiles à obtenir au rythme de l'évolution de l'actualité médiatique.

Je pense qu'on a toutes vécu beaucoup de frustrations au début quand [...] on entendait beaucoup les gens dire dans les médias : « il y a rien, il y a aucun soutien pour les victimes à travers le processus judiciaire », puis on pouvait pas crier haut et fort qu'on existait [...] J'ai comme senti que tout le monde était frustré par rapport à ça, moi y compris. (P6)

Certaines mentionnent un manque de temps au niveau clinique, notamment pour approfondir les rencontres concernant des situations complexes de violence. Ce manque de temps se ferait aussi sentir au niveau de la formation continue : nombreuses mentionnent le besoin d'en avoir davantage, sans que plus de temps soit libéré à cet effet.

On a des formations sporadiques, mais c'est très difficile pour l'équipe d'être en formation parce que, bien justement on est tellement occupé, pis la cour est ouverte presque tout le temps. Tout ça, fait qu'on a des formations...on en a... mais de façon plus limitée. Et on a plus de difficultés à se tenir à jour aussi parce que tu sais, faire des lectures, faire... C'est bien limité là. On n'a pas vraiment le temps

de faire ça parce qu'on a des clients... Les intervenantes, on a toutes, on est tellement occupé de travail que, bien c'est ça, ce qui est comme de la mise à jour, pis qu'on vienne rattraper les nouvelles affaires puis tout, ça, bien ça, ça peut être plus compliqué, je trouve là. (P7)

L'ensemble des participantes parlent d'un rythme de travail si soutenu que les pauses de travail, pour passer aux toilettes ou se chercher un café ou autres et échanger ensemble sont escamotées, et ce, fréquemment. Certaines mentionnent des heures de diner parfois mobilisées par des réunions d'équipe, seul moment libre de la journée pour se réunir (P1, P2, P3).

4.3.3 Réflexions sur les enjeux sociaux qui traversent l'intervention en violence conjugale et sur les services en cette matière

En questionnant ce qu'elles entendent par « lourdeur dans leur travail », les travailleuses forment des réflexions qui vont au-delà des modalités de travail, ayant trait plutôt au traitement de la violence conjugale en société. Les opinions sont diverses, mais toutes témoignent de leur indignation contre la violence conjugale ou de l'inquiétude pour la sécurité des victimes.

Parmi les réflexions soulevées, plusieurs s'indignent du traitement médiatique²⁴ encore imparfait de la violence conjugale dans la société et de la lenteur, voire du recul des changements sociaux à ce sujet. Par exemple, certaines mentionnent leur indignation devant le terme « drame conjugal » encore utilisé par certains médias pour parler d'un homicide. De plus, une intervenante s'inquiète des informations médiatisées sur la présumée inefficacité du système judiciaire en matière de violence conjugale. Bien qu'elle comprenne les critiques formulées par les victimes et leurs intervenantes, elle craint que cela décourage d'autres victimes à dénoncer la violence par l'entremise du système de justice.

²⁴ Par exemple, la couverture médiatique d'un féminicide datant de 23 février 2021 s'intitulait « Drame conjugal à Saint-Hyacinthe: "Elle criait à l'aide " » <https://www.journaldemontreal.com/2021/02/23/possible-tentative-de-meurtre-a-saint-hyacinthe>

J'entendais, dans les médias beaucoup beaucoup de reportages sur l'échec du système de justice, qu'il y avait pas de services. D'abord, c'est pas vrai. Je me disais : « mon Dieu, si je vis de la violence, là, si moi j'entends ça, c'est sûr que j'aurais pas le goût d'appeler la police. » Je pense qu'il faut aussi dire que le système de justice peut rencontrer ses objectifs de dissuasion, de responsabilisation [et d'offrir] un suivi sécuritaire. Une approche où les femmes sont entendues, ça pourrait être très rassurant (P1).

Au sujet du risque de récidive du prévenu, une travailleuse aimerait voir le bracelet électronique²⁵ utilisé dans certains cas de violence afin de limiter le nombre d'homicides. Elle dit sentir que les conditions, bien qu'aidantes dans de nombreux cas, peuvent être caduques dans certains dossiers très à risque, et voit le bracelet comme un autre outil de protection pouvant servir dans des cas très spécifiques. Une autre intervenante rappelle que le service « vit toujours avec une certaine crainte qu'il arrive quelque chose à [la] clientèle [puisque l'équipe] a des femmes qui vont mourir chaque année. » (P3).

En questionnant les participantes sur l'avenir du service, les prédictions varient. Certaines, optimistes, voient l'intégration d'un service Côté Cour à toutes les cours du Québec, voire le développement d'un tribunal spécialisé en violence conjugale et familiale à Montréal. D'autres craignent les coupures de services et la standardisation des pratiques nuisant au service personnalisé présentement offert. Aussi, une intervenante souhaite ardemment voir la collaboration intersectorielle se développer pour le bien des victimes qui peuvent avoir des liens d'intervention simultanés avec l'immigration, la DPJ, la cour civile et ainsi de suite.

Tous ces intervenants-là autour de la victime pourraient travailler ensemble. Ça c'est l'approche qu'on met de l'avant quand on réfléchit à un modèle Côté Cour qui est encore plus bonifié. Ça serait énorme la différence qu'on ferait auprès des femmes et de leurs enfants. C'est plus cohérent, c'est beaucoup plus intelligent, puis pour les victimes elles-mêmes [elle va] sentir qu'elle a des intervenants qui partagent beaucoup plus la même vision, qui sont capables de travailler ensemble. L'intervention, c'est au niveau du risque [qui diminuerait], la gestion du

²⁵ Dispositif de surveillance permettant de localiser un prévenu et d'aviser les autorités s'il s'approche de la présumée victime.

risque est plus cohérente, les réponses beaucoup plus adaptées aux situations des victimes qui répéteraient moins leurs histoires partout [auprès d'autres services] (P1).

Ces réflexions sur les enjeux sociaux qui traversent l'intervention en violence conjugale révèlent, entre autres, qu'un moyen incontournable de les dépasser, pourrait être de travailler dans des pratiques de concertation avec différent-e-s acteurs-trices des milieux judiciaire et psychosocial, ce qui fait, par ailleurs partie intégrante de leur travail.

4.4 Un portrait des relations d'intervention : la collaboration au cœur des pratiques

Dans la section précédente, nous avons énuméré des compétences et des caractéristiques des intervenantes, dressant un portrait type de l'intervenante « Côté Cour ». Néanmoins, ces particularités servent aussi en grande partie au travail de collaboration avec les acteurs-trices de la justice et d'autres services psychosociaux. La section suivante explorera comment l'équipe Côté Cour collabore de façon intrasectorielle²⁶ et intersectorielle, et énumérera les obstacles structurels à ces formes de travail en synergie.

4.4.1 Collaboration intrasectorielle :

Quand vient le temps de décrire l'équipe d'intervention, les intervenantes sont unanimes : l'équipe est soudée et fonctionne grâce à l'entraide. Certaines associent cette particularité au fait que quelques travailleuses partagent une âme militante, mais surtout du fait que l'équipe est « vieille ». Les intervenantes rencontrées cumulent une moyenne d'années de travail collaboratif d'environ 13 ans au service, la plus ancienne dépassant la vingtaine d'années et la plus récente, moins de trois ans.

²⁶ Ici, collaboration intrasectorielle signifie la collaboration entre les personnes œuvrant dans le même secteur de travail. Collaboration intersectorielle signifie la collaboration entre les personnes de secteurs de travail différents. Ces significations se basent sur les compréhensions d'usages du milieu étudié.

Tout le monde a comme le sens du travail d'équipe, je sens que personne veut travailler vraiment dans son coin, ce qui fait que quand on sent que quelqu'un est débordé tout le monde n'hésite pas à venir l'aider. Si moi, je sais que telle journée, j'ai 10 suivis, je sais que mes collègues vont tout le temps être là pour me dire : « Hey [intervenante], si t'as besoin d'aide, gêne-toi pas on va t'aider. », puis si elles voient que je suis comme débordée, elles vont même pas hésiter à en prendre un [dossier] pour m'alléger la tâche, fait que ça je trouve que c'est vraiment une grande force. Je trouve aussi que tout le monde est pas mal à l'écoute des autres, quand quelqu'un va pas bien, je pense que tout le monde est sensible à ça. (P6)

Les intervenantes soulignent aussi la cohérence pragmatique et analytique de leurs interventions et recommandations, qui serait le résultat d'une longue période de formation à l'embauche par la Spécialiste en Activités cliniques. Celle-ci nous parle en ces termes de l'importance de la formation ce qui souligne la cohésion du discours au sein de l'équipe.

À Côté Cour, on a vraiment, on prend vraiment le temps de s'assurer que les intervenantes comprennent bien, connaissent bien, on donne beaucoup de temps alloué à ça. Fait que ça fait des intervenantes qui comprennent très bien les dynamiques de violence conjugale, l'évaluation du risque, puis tout ça. Fait que je pense que ça c'est une grande force, qu'il y a une expertise qui se développe, pis qu'on transmet pour que les intervenantes déjà en place [transmettent] à celles qui rentrent de façon continue, je trouve qu'on a comme un standard d'expertise qui est assez élevé quand même dans notre équipe. (P7)

L'équipe est multidisciplinaire, mais des points communs entre les intervenantes les rassemblent davantage que le ferait leur discipline. Plusieurs nomment être flexibles, créatives et/ou débrouillardes devant des journées remplies d'imprévus. Certaines mentionnent aimer fonctionner sur « l'adrénaline » du milieu, où la ténacité serait de mise, selon elles, pour faire partie du service.

4.4.2 Collaboration intersectorielle : un savoir-faire dans la gestion du risque à reconnaître et à partager avec les divers secteurs d'intervention ou champs de compétences

La gestion du risque entre partenaires d'intervention semble être au cœur de la collaboration intersectorielle, où la Spécialiste en Activités Cliniques, l'équipe d'intervention, les procureur-e-s, les avocat-e-s de défense et la DPJ sont amené-e-s à travailler de concert avec les victimes. Les rôles joués par chacun-e de ces différent-e-s acteurs-rices ainsi que les relations qu'elles entretiennent ont été décrites par les participantes.

Bien que son point de vue ressemble à celui de l'équipe d'intervention, le rôle de la spécialiste en activités cliniques (SAC) revêt un rôle singulier. La SAC aiguille au quotidien les intervenantes, notamment dans les dossiers complexes, tout comme elle le fait avec les procureur-e-s. Elle siège sur un comité formé de policier-ère-s, d'avocat-e-s de la défense et de juges qui s'occupent des dossiers de violence conjugale, où illes réfléchissent entre autres suraux fonctionnement entre les services. Elle est aussi présente dans des équipes concertées en violence conjugale et des comités de recherche afin d'y décrire la réalité de leur service d'intervention et d'y récolter les réflexions d'autres milieux. Elle est au centre de la collaboration intersectorielle, tel un pivot entre son équipe d'intervention et le système de justice dans son ensemble. En somme, elle collabore principalement au profit des intervenantes et des procureur-e-s.

Par ailleurs, c'est une collaboration étroite qui unirait l'équipe d'intervention et les procureur-e-s, l'une ayant un rôle-conseil et l'autre un rôle décisionnel. La proximité physique de leurs bureaux respectifs en ferait un lieu d'échanges formels et informels important. Les intervenantes sont d'avis que le service Côté Cour a pour rôle officieux d'humaniser le processus judiciaire pour les victimes grâce à la dimension psychosociale de leur travail. Certaines travailleuses s'inquiètent du manque de temps des procureur-e-s, des indisponibilités causées par un trop grand nombre de dossiers à traiter, qui peuvent faire partie de leur réalité avec plus ou moins d'amplitude. Néanmoins, certaines intervenantes disent réussir à trouver des solutions créatives en collaboration avec les procureur-e-s, notamment en formulant des recommandations psychosociales inhabituelles pour le système judiciaire: « à la cour municipale, on pouvait être très créatif, je me souviens d'avoir déjà suggéré dans des conditions de

remise en liberté... de dire : « monsieur doit laisser madame aller au CLSC à toutes les semaines [...] » (P2).

La qualité des relations entre les procureur-e-s et l'équipe d'intervention dépendrait de plusieurs facteurs. Quelques intervenantes disent percevoir quelques différences de culture organisationnelle entre une équipe d'intervention psychosociale, et l'équipe de procureur-e-s. Ces différentes lumières sociales et judiciaires sur l'évaluation du risque en feraient par ailleurs un partenariat unique. Une autre différence qui est au centre même de leur collaboration est celle de leurs valeurs et visions en lien avec leur profession respective.

C'est notre partenariat le plus important qu'on doit maintenir parce qu'on travaille tous les deux services dans des visions différentes un peu. Nous on est vraiment avec notre vision sociale, notre vision les facteurs de risque, tout ça, les procureurs sont dans leur vision légale, c'est normal, parce que c'est chacun nos champs d'expertise. (P7)

Cette différence de culture organisationnelle entre les milieux de travail exigerait tout de même une capacité d'affirmation de la part des intervenantes lors des échanges avec les procureur-e-s. Certaines mentionnent ainsi avoir un rôle important auprès des procureur-e-s quand ceux celles-ci ne maîtrisent pas les connaissances requises en violence conjugale de la même manière que les intervenantes, dont c'est l'expertise (P3). Dans cette optique, les procureur-e-s peuvent se fier souvent aux recommandations des intervenantes, témoignant une confiance envers les intervenantes. Bien que la collaboration actuelle soit appréciée de l'équipe, une intervenante de plusieurs années d'expérience raconte que ces liens de collaboration n'ont pas toujours été fructueux.

La collaboration est quand même facile. S'ils sont pas d'accord avec ce qu'on a recommandé, ils vont venir nous voir pour nous dire pourquoi ils sont pas d'accord, parce que j'ai fait telle affaire. Mais à une époque, il y avait des procureurs qui venaient qui étaient peut-être pas nécessairement contents d'être là puis qui nous faisaient sentir une certaine, une certaine condescendance à l'égard de nos décisions, de dire « bien t'sais c'est pas une travailleuse sociale qui va me montrer comment faire ma job » ou t'sais, une distance je te dirais (P2)

Une collaboration de qualité se développerait certes avec le temps, mais aussi grâce au travail de liaison fait par la spécialiste en activités cliniques. Leur sensibilisation à la violence conjugale doit être pensée de façon continue par de la formation récurrente : « Je pense pas que j'en vive beaucoup [de la frustration], mais j'en vis un petit peu par rapport aux acteurs du système judiciaire, au fait que des fois on a l'impression qu'ils sont pas nécessairement sensibilisés. » (P6)

Les relations avec le système de justice dépassent la collaboration quotidienne avec les procureur-e-s, notamment avec les autres membres du milieu judiciaire. Bien qu'officiellement, les intervenantes ne travaillent pas auprès des avocat-e-s de la défense, leur présence au palais de justice fait en sorte que des liens se tissent aussi avec ce côté de la justice. Ces liens officieux permettent entre autres de faire rayonner la compréhension de la violence conjugale jusqu'à certains avocat-e-s de la défense. Certain-e-s d'entre eux-elles sont même sur des comités où siège la SAC de Côté Cour, autre espace de partage important pour faire de la sensibilisation à la violence conjugale.

Au-delà des professionnel-le-s de la justice, l'équipe Côté Cour collabore aussi avec des membres de son propre CIUSSS, c'est-à-dire avec des intervenantes du Directeur de la Protection de la jeunesse. Ainsi, le service travaille régulièrement avec la DPJ, puisque les intervenantes doivent fréquemment faire des signalements. Tout comme avec les autres actrices, cette collaboration comporte ses défis et la relation avec ce partenaire semble ambivalente à certains égards. Certaines intervenantes relèvent des différences quant à la compréhension de la violence conjugale et de la gestion du risque, en particulier vis-à-vis du respect des conditions de remise en liberté du conjoint et la chronicité de la violence conjugale. Ces situations peuvent faire vivre de l'impuissance aux intervenantes.

Je suis prête jusqu'à un certain point à dire : « OK, la femme, de son propre chef décide de faire le choix de retourner avec son conjoint. », mais quand il y a des enfants qui sont exposés à la violence, puis qu'on sent qu'ils tombent dans les craques du système parce qu'admettons, dès le départ, la cour avait mis des conditions, la DPJ a appelé, ils ont dit : « oui, oui, c'est beau, il a des conditions donc

on ferme le dossier parce que madame est protégeante, elle dit qu'elle veut pas retourner avec lui .», mais dans les faits, je veux dire, les femmes retournent avec leur conjoint, dans une large proportion. (P2)

Un atout partagé par l'équipe d'intervention est qu'une des intervenantes de Côté Cour a une expérience d'intervention à la DPJ, ce qui permet d'expliquer les rouages complexes de l'insitution aux autres intervenantes. Néanmoins, l'une d'entre elles aimerait améliorer les canaux de communication entre la DPJ et Côté Cour pour expliciter à leur partenaire la prise en compte du risque dans l'évaluation psychosociale qui mène au signalement (P4).

4.5 Le service côté cour en temps de pandémie

Les travailleuses sont unanimes, la pandémie est un facteur d'aggravation de la violence et de ses conséquences en contexte conjugal, surtout pour les couples habitant encore sous le même toit. De plus en plus de stressseurs engendreraient une augmentation du risque de violence conjugale et familiale. Parmi ceux-ci, on compte la perte d'un emploi, une situation financière critique, l'adaptation au télétravail, la fermeture des écoles, l'augmentation des problèmes de consommation et l'isolement des personnes plus vulnérables.

4.5.1 Expérience des victimes destinataires du service

Dans ce contexte de crise sanitaire, l'expérience des victimes au sein du service Côté Cour a somme toute été ébranlée. En effet, les rencontres en personne ont été remplacées par des suivis téléphoniques, les présences à la cour ont été reportées et les conditions inchangées, parfois à l'encontre du désir des victimes. Une intervenante explique comment la pandémie altère l'expérience sociojudiciaire des destinataires du service.

Pour les victimes [la pandémie] a un impact majeur parce que les conditions sont maintenues pendant beaucoup plus longtemps qu'elles souhaiteraient. Ça crée beaucoup de détresse chez certaines personnes, et là les procureur-e-s nous amènent des dossiers. On se dit : « bien là on peut pas attendre éternellement, tu sais ça va durer combien de temps? Si ça dure un an, est-ce qu'on peut penser

que les victimes qui veulent reprendre la vie conjugale qui est seule avec cinq enfants ? », par exemple. (P7)

Les rencontres étant impossibles en début de pandémie, elles ont graduellement repris pour les cas les plus complexes, comme pour les personnes allophones nécessitant la présence d'un interprète, des personnes récemment arrivées au Canada ou les familles très nombreuses dont il faut assurer la sécurité, entre autres exemples donnés par les intervenantes.

C'est des situations que le procureur et l'intervenante de Côté Cour va évaluer qu'il fallait qu'on rencontre la personne en personne. Il y a rien de typique, ça peut-être la personne qui a jamais été rencontrée, puis qui est nouvellement arrivée au pays et ne parle pas la langue. Une femme qu'on a essayé de rencontrer très souvent et on n'a pas pu la voir. [Pour] les situations faciles on appelle la personne et on peut faire ça au téléphone. Mais je peux pas te donner une situation, ça peut être une femme qui est nouvellement arrivée au pays, qui est isolée et qui ne parle pas la langue, qui a beaucoup d'enfants... des situations qui nécessitent plus qu'une intervention en personne. (P5)

Certaines personnes sont aussi rencontrées lorsque les victimes souhaitent que le conjoint réintègre le domicile ou que les victimes affirment le besoin de voir une intervenante. Parlant d'intervention en présence, une intervenante explique comment les mesures sanitaires ont transformé son expérience d'intervention.

Ce qui est complexe, c'est le fait qu'il faut agir avec toute la situation du COVID et de mettre le masque, les femmes doivent porter un masque, elles doivent pas être accompagnées, donc c'est certain que c'est pas aussi... chaleureux qu'avant. Souvent, moi je fais des blagues, j'essaie de faire que la personne se sente à l'aise même si on a des masques. Et on doit rester loin. Ce que j'avais trouvé un peu complexe, c'était une femme qui pleurait que j'ai vue hier. [Elle] avait un masque et c'est tellement difficile de pleurer et de garder son masque...C'est des choses supplémentaires qui compliquent les choses.(P5)

Les intervenantes ont aussi remarqué les difficultés liées au logement et à la pandémie. Du côté des victimes, les maisons d'hébergement ou les Lieux d'Hébergement Alternatifs (LHÉA) pouvaient être perçus comme des lieux potentiels de contagion, malgré les mesures sanitaires mises en place par ces établissements. De plus, elles pouvaient vivre du stress en lien

avec l'hébergement du conjoint/prévenu. Celui-ci pouvait devenir un vecteur de contagion pour la famille²⁷ s'il avait été détenu ou s'il était passé par des ressources d'hébergement pour hommes. À noter que pour l'hébergement des victimes ou des prévenus, les instructions gouvernementales déconseillaient la visite chez les proches (encore plus les proches vulnérables), complexifiant les options pour assurer la sécurité de la victime et/ou respecter les conditions du prévenu.

À ce sujet, une intervenante raconte que les conditions de vie des prévenus l'interpellent, même si la personne victime demeure au centre de son intervention. Elle déplore les dilemmes dans lesquels se trouvent les familles afin de trouver un lieu sécuritaire, qui s'avère être un réel casse-tête. Voici deux exemples tirés de son expérience :

Exemple 1 :

On se retrouve dans des situations humainement qui sont difficiles, parce que c'est vrai que si le gars a pas d'adresse à donner parce que personne peut l'héberger à cause de la Covid, la cour [dit :] « OK tu vas aller vivre à l'accueil Bonneau. » [...] Ok, l'accueil Bonneau, c'est même pas sûr qu'ils prennent des pensionnaires en ce moment. Je comprends que nos clientes capotent un peu, en disant : « bien là... il va se retrouver dans la rue, il va perdre...il a pas d'argent pour se louer un appartement.» [...] Dans un contexte de Covid, on dirait que ça exacerbe encore plus les inquiétudes. [Par exemple,] l'adresse qu'[un prévenu] avait donné c'était [celle d'une proche âgée] qui elle, est morte de la Covid, fait que lui, il pouvait plus rester là parce que [sa famille était fâchée] contre lui parce qu'ils avaient l'impression que c'était lui qui avait donné le Covid à madame parce qu'il est allé en prison. (P2)

Exemple 2 ²⁸ :

²⁷ Ici, on reconnaît que les victimes, malgré les interdictions de contacts exigées par les conditions, revoient leur conjoint-e.

²⁸ Ici, l'intervenante parle d'un dossier de violence conjugale et familiale. Ce mémoire se concentre sur la violence conjugale, mais ce partage d'intervention en contexte pandémique est révélateur des difficultés des victimes et de l'équipe d'intervention (et même d'autres acteurs-trices).

Un dossier de violence familiale impliquant deux parents et leur fille adulte. Le prévenu aurait agressé sa conjointe, puis aurait poussé sa fille qui s'est interposée :

Moi j'aurais pas recommandé nécessairement qu'il puisse habiter chez sa fille, mais t'sais sa fille me disait : « écoute là, là bon c'est correct il fait un peu moins froid, mais t'sais[...] mon père vit dans un garage, ça a pas de sens-là je traiterais pas un chien comme ça, il peut vivre dans mon sous-sol, s'il boit pas, il fera pas de problème » [...] La fille était comme victime, la conjointe ne voulait pas le reprendre, ce qui était déjà une bonne affaire...sa fille était plus jeune que moi, elle avait peut-être 35 ans, mais elle dit : « écoute, oui mon père m'a poussée, mais je suis intervenue pour séparer mes parents, je vais le reprendre à la maison mon père, il y a pas de problèmes. » [...] Je pense que c'est sûr qu'elle m'a eue par les sentiments, elle était là : « écoutez si c'était votre père, vous le laisseriez pas dans un garage. » C'est pas le genre d'argument habituellement qui m'ébranle tant que ça, mais on dirait que là... dans une perspective de pandémie, on dirait que ça fait en sorte qu'on est peut-être comme en tous cas, moi ça me rend plus... je trouve ça plus difficile de mettre un cadre et des limites je trouve. (P2)

4.5.2 Changements organisationnels

Le contexte pandémique a su mettre au défi de nombreux services sociaux, Côté Cour n'en faisant pas exception. Après un arrêt presque complet au début de la pandémie, le service a tranquillement repris avec une équipe réduite. Notons d'abord que certaines travailleuses ont été délestées en CHSLD comme préposées aux bénéficiaires, ou dans les LHÉA comme intervenante psychosociale en violence conjugale (4 travailleuses en tout). Les rencontres uniquement faites par téléphone ont inquiété de nombreuses travailleuses, qui ne pouvaient plus profiter de la sécurité et de la confidentialité de leur bureau pour évaluer la dangerosité des situations de violence. Bien que certaines victimes aient été rencontrées en personne, à la fin du premier confinement, une des travailleuses s'interroge, car elle remarque que les demandes des victimes faites par téléphone ont été formulées principalement par celles voulant que les conditions soient modifiées, voire allégées. Elle se préoccupe des victimes qui ont des difficultés à formuler leur besoin, leurs demandes seraient moins rencontrées que d'autres victimes dont la situation est complexe au premier regard. Elle pense qu'une

rencontre en personne pourrait tout de même se solder par une évaluation révélatrice de leurs conditions de vie. (P4)

La sélection des victimes qu'elles rencontrent en présence correspond à une nouvelle gestion du risque. Une intervenante commente à ce sujet qu'une situation d'intervention paraissant « facile » par téléphone peut cacher un contexte de violence bien plus grave qu'il n'y paraît (P5). La violence conjugale se manifestant souvent par le contrôle, les intervenantes n'arrivent pas à déterminer si les victimes qu'elles appellent sont seules, libres de parler, s'il s'agit bien des bonnes personnes ou si elles sont surveillées par leur conjoint.

C'est vraiment difficile de bien faire notre travail, de bien évaluer la dangerosité, il y a des enjeux énormes qui se posent parce que le conjoint peut-être à côté, on le sait pas, on n'a pas accès à la personne, évidemment. (P1)

En contrepartie, le nombre d'appels faits pour rejoindre les victimes a augmenté, permettant à tout le moins de maintenir un lien d'intervention plus serré. Par exemple, celles pour qui la première rencontre avec Côté Cour devait se faire en personne (quand le conjoint n'est pas détenu) sont maintenant contactées par téléphone (P2). Bien que la vidéoconférence ait été privilégiée par de nombreux milieux de travail, l'équipe de Côté Cour n'y a pas eu accès en temps de pandémie (au moment de la rédaction de ce mémoire), ce qui vient expliquer l'utilisation du téléphone.

L'organisation du travail quotidien semblerait s'être adaptée aux conditions difficiles d'intervention. Toutefois, plusieurs intervenantes appréhendent d'être submergées par le travail, remettant à plus tard plusieurs choses à gérer.

On était déjà submergé, bien là on va être...over submergé. Pis il n'y a même pas de mots! Tout ce qui n'aura pas été traité pendant ces mois-là va devoir être traité en plus de tout ce qui rentre et qui continue de rentrer. Ça va être l'enfer. (P7)

4.5.3 Avantages collatéraux de la pandémie : rattrapage et nouvelle collaboration

Malgré les nombreuses et graves conséquences de la pandémie sur l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux, l'équipe a connu une accalmie au tout début du confinement. Ce temps au ralenti aura permis de terminer les notes aux dossiers, les références, les suivis et autres tâches trop souvent remises au lendemain, faute de temps.

Un avantage logistique a aussi vu le jour à la cour municipale, c'est-à-dire de donner des rendez-vous à une heure fixe. Auparavant, les victimes étaient convoquées à 8h30 le matin et devaient attendre toutes ensemble dans la salle.

S'il peut y avoir du positif là-dedans, et c'est ce qu'on voudrait mettre en place prochainement, c'est des rendez-vous où les victimes auront pas à se présenter à 8 h 30. Elles vont avoir un rendez-vous si ça marche, elles viennent puis après c'est fini. Fait que pour elles je trouve ça bien parce qu'elles auront pas à passer un avant-midi ou un après-midi complet à la cour. Puis pour nous, on va savoir exactement combien de rencontres il va y avoir si ça va avoir lieu. Donc, tu sais, on n'aura pas des journées où on sait jamais si c'est une méga journée ou pas (P6).

Cette démarche permettrait aussi de diminuer le nombre de personnes présentes en salle d'attente, et donc de respecter la distanciation sociale prescrite en temps de pandémie. Toutefois, au moment de l'écriture du mémoire, l'équipe ne sait pas si cette mesure durera après la pandémie.

Une autre nouveauté découle du contexte de crise afin d'assurer la protection des victimes. C'est grâce au travail d'équipe d'une intervenante et de la Spécialiste en Activités cliniques qu'un projet de collaboration intersectorielle avec un organisme pour conjoint-e violent a vu le jour. La pandémie, sans être la cause de cette collaboration, a permis d'accélérer les démarches reliées aux autorisations du projet.

Je crois vraiment que pour travailler efficacement en violence conjugale, il faut se concerter, il faut arrimer mieux les services, il y a des grosses lacunes dans le système de justice pour les victimes de violence conjugale et familiale, donc là,

comme on est moins capable de faire notre travail correctement en termes d'évaluation du risque, l'idée c'était de nous arrimer... Côté Cour le service aux victimes, avec les services aux conjoints violents. (P1)

Cette collaboration avec l'organisme Option s'intitulera « mieux partager le risque en contexte de judiciarisation », elle sera effectuée quand les recommandations de l'intervenante tendent vers le retour à la vie commune. Effectivement, avec le consentement du prévenu et de la victime, les intervenant-e-s des services respectifs pourront communiquer entre elles afin de partager leur intention d'intervention et ainsi « faire une intervention un peu plus cohérente » (P1). C'est le contexte pandémique qui aurait créé un terrain fertile à la naissance du projet, cette collaboration agissant comme un filet de sécurité supplémentaire à la prévention d'événements de violence. Une des travailleuses commente ce projet positivement, car elle y voit l'occasion de « de resserrer le filet de protection autour de tous les intervenants dans le fond qui travaillent en violence conjugale. ». (P1)

CHAPITRE V DISCUSSION

Après avoir documenté le point de vue des intervenantes de Côté Cour, nous proposons, dans ce dernier chapitre, une exploration des liens entre les données collectées, les objectifs de l'étude, la problématique et le cadre théorique. De ce fait, nous commencerons par discuter de l'intervention réalisée par Côté Cour, puis nous entamerons une réflexion sur l'approche de la réduction des méfaits en l'articulant sous l'angle médiationnel et nous poursuivrons avec une analyse critique de la structure de collaboration au sein de laquelle s'insèrent les services de Côté Cour. Il va sans dire que ce projet de mémoire ne peut conclure sans explorer les données inattendues en lien avec la pandémie et son influence sur les pratiques. Finalement, dans une optique de recherche participative, nous formulerons des recommandations, parfois provenant des participantes-intervenantes elles-mêmes et parfois de la chercheuse-étudiante. Avant d'entrer dans le vif de la discussion, rappelons les modifications faites aux objectifs de recherche. Ces derniers ont été modifiés à la suite du contexte pandémique. La collecte avec des personnes qui ont été victimes de violence conjugale n'a pas été réalisée. Néanmoins, nous avons comme prévu fait une exploration de la pratique tout en identifiant des pistes de réflexion intéressantes pour l'équipe d'intervention et celles-ceux qui s'intéressent à l'intervention sociojudiciaire.

5.1 Les savoirs pratiqués par les intervenantes de Côté Cour

Selon les propos des intervenantes, le travail d'intervention et de collaboration chez Côté Cour se définit par une approche personnalisée offerte aux victimes au sein même du processus judiciaire qui prend forme à travers le travail partenarial avec les procureur-e-s, mais aussi

avec les services policiers ainsi que d'autres ressources du réseau de la santé, des services sociaux et du réseau communautaire, comme la DPJ, les maisons d'hébergement et même certaines ressources d'aide aux personnes auteures de violence conjugale (Poupart, 2012). Cette importante quantité d'acteur-trice-s qui travaillent de près ou de loin avec des personnes qui sont victimes de violence doivent intervenir en comprenant la violence conjugale de façon commune et ce, en lien avec la Politique québécoise en matière de violence conjugale (Gouvernement du Québec, 1995; Poupart, 2012).

Dès les premiers contacts avec les victimes, les travailleuses du service nous rapportent qu'elles clarifient et vulgarisent le rôle des acteurs-trice-s impliqué-e-s dans leur démarche. Celle-ci s'inscrit à l'intérieur d'une optique d'évaluation du risque pour la sécurité des victimes et de singularisation de leur expérience dans le milieu judiciaire (Frenette *et al.*, 2018; Poupart, 2012). Les intervenantes de Côté Cour nous disent aussi travailler avec des victimes qui, la plupart du temps, sont prises à l'intérieur d'un cycle de violence conjugale et qui, très souvent, entrebâillent pour la première fois, la porte d'un service dédié à cette problématique. Les intervenantes du service disent rencontrer, par ailleurs, un nombre élevé de femmes victimes de violence conjugale qui veulent reprendre ou poursuivre la relation avec le conjoint, malgré la démarche judiciaire en cours. Selon les participantes, l'intervention avec une victime dans la phase de crise du cycle de la violence conjugale ne serait pas la même que celle avec une victime étant à l'étape de la lune de miel. La diversité des pratiques d'intervention, à cet effet, serait primordiale pour s'adapter à la singularité des vécus des victimes. Celles-ci comprennent ainsi du référencement aux ressources, de la prévention auprès des victimes, une évaluation du risque, mais aussi la formulation de recommandations qui font prévaloir les besoins des victimes auprès des procureur-e-s (Poupart, 2012).

5.2 La réduction des méfaits : une approche graduelle du problème en phase avec les destinataires rencontré-e-s

La réduction des méfaits (RDM), est une approche visant à « réduire les conséquences d'un comportement à risque » (Mondou, 2013). En intervention en violence conjugale, elle

s'exprime par l'objectif manifeste et précis des intervenantes de maintenir le lien avec la victime, qu'elle souhaite quitter ou non la situation de violence.

Dans le contexte de cette exploration des pratiques, nous voyons que les modalités d'intervention du service Côté Cour semblent se baser sur l'expérience et les besoins des victimes, l'équipe reconnaissant la diversité d'opinions, d'attentes et d'expériences vécues par les personnes accompagnées en regard de leur situation de violence, du service lui-même ou de la démarche judiciaire en général. En effet, les victimes peuvent être reconnaissantes, soulagées, déçues, en colère, anxieuses... Néanmoins, nous avons noté que certaines intervenantes mettaient l'accent sur le désir des victimes de retourner avec le conjoint, comme étant un élément non négligeable à prendre en compte dans leurs pratiques quotidiennes.

Ces précisions des participantes sous-tendent que pour comprendre une grande partie de leur pratique, il faut connaître cette réalité de la violence conjugale; celle où chaque victime est unique et fait des choix singuliers selon son cheminement de vie. Certaines, par exemple, n'accepteront pas de quitter une situation de violence, du moins lors des premières rencontres avec le service. Il est important d'ajouter, à ce stade de la discussion, que pour plusieurs victimes, Côté Cour est le premier service consulté en matière de violence conjugale. Cette précision explicite avec justesse la prépondérance de l'approche de la réduction des méfaits (RDM) dans la pratique des intervenantes, d'autant plus que celle-ci est ponctuelle, brève et de courte durée. Pour ce faire, elles utilisent quotidiennement une « approche graduelle » afin, notamment, de prévenir le retrait des accusations demandé par des victimes.

Sous l'angle de la réduction des méfaits, la gestion du risque apparaît comme le cœur de la pratique de Côté Cour. Poupart (2012) y accordait une brève partie de la description de leur pratique, expliquant l'importance « d'éviter de placer la victime en situation d'échec en entretenant des attentes peu réalistes à son endroit ». Nous croyons, à la lumière de nos résultats, que cette approche est une des plus présentes dans les pratiques d'intervention de Côté Cour. En effet, les intervenantes contemporaines à la recherche nous indiquent qu'une grande partie (voire la majeure) des victimes rencontrées veulent retourner en relation avec

le prévenu. Ces personnes dont les désirs de reprendre la relation conjugale sont socialement incompris, voire stigmatisés, correspondraient aux « personnes marginalisées qui, sans aide, n'utiliseraient pas les services de santé et les services sociaux auxquels ils ont droit ». Ce sont ces personnes que la RDM tente de rejoindre (Mondou, 2013).

Cet équilibre précaire entre les besoins et les désirs des victimes, auquel s'ajoutent les observations des intervenantes des conditions objectives de vie (facteurs de risque, de protection, inégalités sociales, oppressions), montre la complexité dans laquelle s'enracinent les pratiques du service. Concrètement, la réduction des méfaits se pratiquerait dans l'accueil des femmes lors de leurs allers-retours vers le prévenu. Cette ambivalence serait à ce point prise en compte par les intervenantes que l'on y verrait une forme de tolérance au risque, ce qui n'est pas le cas; la réduction des méfaits pratiquée en violence conjugale n'a rien à voir avec la tolérance de la violence, mais plutôt avec le choix des victimes concernant la violence (Mondou, 2013 ; Gauthier, 2013).

Les intervenantes ont, par ailleurs, décrit la tolérance à la « lourdeur » et au « déchirement » vécus dans certaines situations de leur pratique où par exemple le risque est très élevé et la crainte de perdre le lien de confiance avec la victime est importante (Damant *et al.*, 2001; Frenette *et al.*, 2018). D'ailleurs, dans les cas où le risque est très élevé, l'approche de réduction des méfaits est plus complexe, voire impossible, à mettre en oeuvre. En réponse à cette lourdeur de la gestion du risque, les intervenantes semblent, et ce, de façon d'autant plus importante, effectuer un rééquilibrage de leur seuil de tolérance en se consultant en équipe, en partageant des avis professionnels, en s'entraidant et en étant créatives dans les formulations des recommandations.

Plus concrètement, ces interventions en réduction des méfaits permettraient également de travailler en prévention. Précisément, dans le cas des victimes de passage à Côté Cour et souhaitant retourner avec le conjoint, la prévention viserait à les sensibiliser aux dynamiques de violence et aux possibilités d'existence qui s'offrent à elles. De plus, le travail des intervenantes pour familiariser la victime avec le système de justice pourrait se rapprocher des

fondements de la RDM parce qu'il contribue à ce que la victime soit plus outillée et informée pour : 1) prendre une décision éclairée et 2) avoir des ressources pour les conséquences éprouvées. Dans cette posture d'intervention, la reconnaissance des potentialités de la victime vis-à-vis son propre calcul du risque nous semblerait donc essentielle, sans pour autant banaliser ses limites (Mondou, 2013). Ces limites seraient légales, logistiques, mais aussi éthiques (Massé, 2013), et sont tracées, entre autres, par les obligations d'intervention qu'a l'équipe de travailleuses, telles que le devoir de protection de la jeunesse, ou d'intervention devant un risque de violence grave, suicidaire et/ou homicide. De ce fait, les intervenantes travaillent en équilibre entre l'autodétermination des victimes et leur devoir de protection en respect des frontières légales avec lesquelles elles composent.

5.2.1 Articulation de l'approche féministe et de la réduction des méfaits

En analysant la narration des intervenantes sur leur pratique, nous avons pu apprécier l'articulation de la RDM à l'approche féministe qui a d'abord forgé le service, il y a de cela plus de 30 ans (Poupart, 2012). Toutefois, lors des entrevues avec les intervenantes, celles-ci décrivaient l'approche avec beaucoup de prudence et ce, même si nous constatons, dans leur discours, son application dans des pratiques mettant de l'avant leur « approche graduelle ». Leur posture féministe est présente dans l'ensemble des discours sur leurs interventions, qu'elles utilisent l'approche de RDM ou une autre approche d'intervention. Elles partagent ainsi, avec toutes leurs collègues, une vision commune de la violence conjugale en société. Gauthier et ses collaboratrices (2013) discutent, par ailleurs, de cette alliance entre féminisme et réduction des méfaits la décrivant comme une vertu de tolérance et d'espérance envers les victimes et leur situation de violence.

Les participantes nous disent composer avec les choix des victimes, espérant une autodétermination qui les protégera éventuellement des violences vécues, sans néanmoins négliger l'importance majeure accordée à leur sécurité et leur protection. Entre protection et autodétermination (Gauthier *et al.*, 2013), la pratique de Côté Cour semble somme toute ancrée dans l'ouverture au dilemme éthique. D'ailleurs, la création par les intervenantes d'une

démarche de communication créatrice de liens entre les victimes de violence conjugale et les procureur-e-s peut médiatiser cet espace de communication éthique tel que vu dans le cadre conceptuel et ainsi, nous fournir une compréhension de la complexité et de la lourdeur des situations avec lesquelles elles doivent composer, leur pratique se retrouvant en perpétuelle tension entre la sécurité des victimes, leurs droits, leurs besoins et leurs désirs (Gauthier *et al.*, 2013; Massé, 2013; Mondou, 2013). Ce mouvement d'intervention dynamique, fin, tout en nuances, n'est pas sans rappeler les manœuvres des équilibristes, à la fois conscientes du danger et des potentialités de leur travail pour les personnes qui attendent de ces travailleuses qu'elles demeurent vigilantes face aux répercussions de leurs actions.

Dans cette lutte féministe acharnée contre la violence conjugale, les intervenantes de l'équipe Côté Cour ne peuvent, à ce titre, faire abstraction, bien au contraire, du développement de liens partenariaux, médiateurs de socialité préventive, curative, rénovatrice, créatrice et, à la fois, catalyseurs du travail des différents acteur-trice-s, nourris de façon réflexive à travers le discours partagé de leurs différentes expériences d'intervention.

5.2.2 Un lien médiateur féministe assurant la sécurité les victimes

Spécifiquement, l'approche de la RDM servirait dans le contexte étudié au maintien d'un lien positif entre la justice et la victime afin de prévenir le risque de violence et ses conséquences. Pour les victimes dont c'est la toute première rencontre avec un service d'aide, l'établissement du lien correspondrait à la médiation créatrice et préventive de Six (1990). L'approche graduelle permettrait l'articulation entre les besoins des victimes et la gestion du risque afin que cette première expérience soit positive et que la victime maintienne un lien pérenne avec le service ou avec une ressource d'aide, et ce dans le cas ou d'autres événements de violence conjugale surviendraient.

L'opinion potentielle des victimes rencontrées peut être influencée, comme on l'a constaté dans le discours d'intervenantes, par les couvertures médiatiques (Frenette *et al.*, 2018)²⁹. Les victimes peuvent ainsi entrevoir les démarches judiciaires comme inadéquates ou inefficaces. Les intervenantes, à cet égard, travaillent à nuancer la perception négative et/ou préconçue d'une victime destinataire du service en regard du système judiciaire. Le travail de médiation rénovatrice agira dans cette situation sur la relation de confiance victimes/système judiciaire en plus de créer un lien similaire victime/intervenante.

Finalement, l'approche graduelle, utilisée par les participantes de l'étude, au sein de la RDM, permettrait à la victime de négocier les obstacles à son émancipation (Le Bossé *et al.*, 2009), ceux-ci liés aux difficultés à naviguer dans le système judiciaire. Grâce aux outils et au temps qui séparent chacune des rencontres, les victimes se libèrent tranquillement des difficultés présentes dans le processus judiciaire, comme la confusion, l'incompréhension du système (Frenette *et al.*, 2018). Ce processus de reprise de pouvoir dans leurs démarches passe par le travail de vulgarisation des connaissances propres au système judiciaire qui est réalisé par les intervenantes de Côté Cour, médiation créatrice de liens entre les savoirs, ceux des intervenantes et ceux des victimes.

L'émancipation de la victime passe aussi par la sensibilisation à la violence conjugale effectuée par les intervenantes, celle-ci obtenant des outils pour analyser les répercussions de la violence dans sa vie et le risque encouru dans sa situation. Cette médiation émancipatrice, source d'empowerment, est en constante dialectique avec la vision féministe de la réappropriation du pouvoir d'agir par des victimes à travers leur expérience de la violence conjugale. Somme toute, nous percevons la réduction des méfaits comme étant une manifestation indéniable du travail de médiation féministe en intervention. Néanmoins, les intervenantes

²⁹ Il est recommandé par le Conseil de Presse du Québec que les médias d'actualités couvrent les sujets comme celui de la violence conjugale avec une sensibilité et une attention aux termes utilisés. Néanmoins, il s'agit de recommandations et non d'injonctions à leur endroit. Référence : <https://jasp.inspq.qc.ca/violence-conjugale/medias/couvrir-la-violence-conjugale>

l'appliquent aussi en collaborant avec d'autres acteurs-trices qui prennent part à la gestion du risque de violence.

5.3 Médier la collaboration intersectorielle pour une gestion partagée du risque

Les propos des intervenantes nous montrent que l'équipe d'intervention de Côté Cour collabore avec celle des procureur-e-s en formulant des recommandations qui font valoir leur évaluation du risque pour la sécurité des victimes de violence conjugale ainsi que leurs besoins et leurs désirs ou attentes. Bien que les relations de concertation et de collaboration peuvent être influencées par des rapports de pouvoir (Lessard *et al.*, 2017), les narrations des intervenantes ne rapportent pas ce genre de rapports. Le lien mentionné par les participantes entre elles et les procureur-e-s est décrit comme symétrique, amenant une relation de respect et d'entraide. Néanmoins, officiellement, c'est aux procureur-e-s que revient le pouvoir de décider des actions légales à mettre en oeuvre. Dans leur rôle de médiateur de liens collaboratifs, Côté Cour appliquerait le concept de non-pouvoir (Six, 1990), n'ayant pas de pouvoir formel décisionnel, comme celui de trancher, par exemple.

À ce stade, il est important de préciser que nous ne remettons pas en question le pouvoir de l'équipe d'intervention de Côté Cour; nous reconnaissons leur pouvoir d'expertise et d'influence comme agent médiateur, mettant en lumière les connaissances des un-e-s et des autres, conseillant et accompagnant l'équipe de procureur-e-s sans pour autant être maître des décisions finales rendues par ces dernier-ère-s dans les dossiers judiciaires des victimes. Les procureur-e-s, même s'illes sont dépositaires des décisions légales, considèrent l'opinion professionnelle des intervenantes. Nous pensons que cette confiance s'est établie avec le temps et le travail de formation auprès de l'ensemble des acteurs-trices, dans une optique d'harmonisation de la connaissance autour de la violence conjugale.

Historiquement, ce serait ce travail de concertation qui unirait les procureur-e-s aux intervenantes dans l'optique d'un service mieux adapté aux victimes. À Côté Cour, le travail de

concertation vise à faire collaborer les intervenantes psychosociales et les acteurs-trices du système judiciaire; la médiation s'opérant entre la justice et la victime. Les intervenantes agissent ainsi comme vecteur des besoins de celle-ci, lesquels sont éclairés par leur expertise. Dans cette optique, les personnes, sujets de concertation, sont les victimes et les procureur-e-s, alors que les intervenantes sont la courroie de médiation entre elleux. Cette description de la relation met en lumière leur rôle de non-pouvoir dans la médiation, les personnes détentrices du pouvoir étant en bout de ligne les procureur-e-s et les victimes, les premier-ères par leur rôle dans les décisions légales qui seront appliquées, les secondes par leur autodétermination et la formulation de leurs besoins et attentes. Cette création de lien par les intervenantes entre deux univers distincts rejoint aussi la théorie de la gestion des différences (Guillaume-Hofnung, 2015), où, dans cette étude, l'univers psychosocial des victimes rencontre celui légal des procureur-es. De toute évidence, différentes lectures de l'articulation entre collaboration et médiation nous semblent possibles.

Selon les intervenantes consultées, le travail avec des partenaires ne se limite pas à celui avec les procureur-e-s, même s'il représente une partie importante de leur réalité d'intervention. Les relations avec les professionnel-le-s des autres ressources du CIUSSS, avec la DPJ, les maisons d'hébergement, pour ne nommer que celles-ci, sont à visée hautement collaborative. Ce travail de collaboration se fait notamment par la présence de Côté Cour sur des tables de concertation et autres lieux de partage au regard de la violence conjugale.

Les difficultés épisodiques partagées par une intervenante nous montre que la collaboration doit être envisagée comme un travail à long terme et en constante réflexion. Les « craques » du système imagées par une participante nous font prendre conscience de façon critique des limites de la collaboration; l'investissement de temps pour la mettre en place et la maintenir à long terme est grand et s'effectue lentement dans l'apprivoisement des un-e-s et des autres. Or, nous évoluons dans un monde où l'accélération du temps est toujours plus grande (Fortier, 2012).

La collaboration entre acteurs-trices d'intervention agit, de fait, comme un filet de sécurité qui prévient la chute des victimes. Le temps, pourrait, en outre, être un facteur qui distendrait les mailles de ce filet et en diminuerait son efficacité. Nous ne pouvons cependant pas réduire les barrières à la collaboration uniquement à cette limite. Les différences de fonctionnement, de culture organisationnelle, de mission, ou de mandat, sont des exemples où la gestion médiatrice des différences (Guillaume-Hofnung, 2015) met au défi les liens de communication. Pour composer avec ces différentes réalités expérientielles, les intervenantes ont nommé de nombreux exemples où la longueur de la relation permettait de créer un lien informel de qualité avec des intervenant-e-s d'autres secteurs. Cette pérennité des liens s'en trouve d'ailleurs ébranlée lorsqu'un roulement de personnel dans l'un de ces secteurs ou d'autres formes d'instabilité prennent place. Afin de prendre soin de ces liens, prévoir un lieu, physique ou virtuel, ainsi qu'un espace temporel dédié à une compréhension commune et réciproque de la collaboration est une condition permettant la réussite de la concertation (Dubé et Boisvert, 2009; Lessard *et al.*, 2017). De plus, les mécanismes de rétention du personnel sont aussi à envisager pour fortifier les liens professionnels qui appuient l'intervention quotidiennement. Par exemple, dans un dossier à risque de létalité, où chaque prise de décision est lourde de conséquences, la stabilité du personnel, permettant l'établissement d'une confiance mutuelle entre les partenaires, est un facteur important dans la gestion du risque.

Les participantes de Côté Cour nous rapportent de ce service ce qui fait son unicité tout autant dans son lien médiateur féministe entre les victimes et le système de justice qu'entre les partenaires des autres secteurs d'intervention avec lesquels il partage la gestion du risque homicide, Cette dernière ne peut se faire sans une cohérence au sein des formations données sur la violence conjugale aux acteurs-trices concerné-e-s par ce problème social.

Même les équipes qui reçoivent déjà la formation [sur la violence conjugale] pourraient bénéficier d'une éducation continue sur la violence à l'égard des femmes afin d'assurer une cohérence et une constance dans les interventions avec les victimes de violence. (Frenette et al., 2018)

5.4 Obstacles structurels à la pratique des intervenantes

À la lumière des résultats, il nous apparaît clair que le service Côté Cour fonctionne adéquatement et efficacement, du moins du point de vue des intervenantes rencontrées. Néanmoins, comme tout milieu de travail, des obstacles peuvent nuire à l'évolution et l'amélioration des pratiques. Dans la section qui suit, nous explorons les défis rencontrés par les intervenantes qui, loin d'être anecdotiques, sont le signe de difficultés plus profondes, mais, par ailleurs, aucunement insurmontables.

D'abord, des défis furent nommés par l'ensemble des participantes quant au manque de personnel, de temps, ou de contrôle sur les heures de rendez-vous des victimes. Ce sentiment de carence donnerait aux intervenantes l'impression d'être submergées, à la merci d'un rythme effréné, s'inquiétant de ne pas pouvoir offrir le meilleur aux victimes de violence conjugale. À première vue, l'équipe Côté Cour semble un exemple d'efficacité et de productivité, les intervenantes rencontrant chacune en moyenne 8 victimes par jour, selon nos données. Néanmoins, nous comprenons à la lueur de nos résultats que ce souci de productivité peut compromettre les possibilités d'une intervention plus approfondie et d'une évaluation du risque plus rigoureuse qui demandent le temps nécessaire avec les victimes rencontrées et ce, même si ce service est de nature ponctuelle, c'est-à-dire restreint à des étapes d'intervention précises en nombre, en durée et en teneur pour accompagner les victimes au sein du système de justice (Poupart, 2012). Parmi les éléments logistiques qui nuisent à leur travail, l'horaire sans rendez-vous pour les victimes compromettant la qualité de leur intervention. En effet, un horaire prévu d'avance permettrait aux intervenantes d'aménager leur emploi du temps afin de finaliser leurs notes au dossier et d'effectuer des suivis plus serrés avec les victimes et les ressources d'aide référées. Il va sans dire que les victimes seraient toutes aussi gagnantes, car, tel que vu dans les résultats, elles peuvent attendre près de trois heures en salle d'attente, faute d'une assignation personnalisée à heure fixe. C'est en outre un frein dans la mise en action des victimes qui veulent entamer des démarches judiciaires en violence conjugale.

[...] cheminer dans le processus judiciaire demande beaucoup de temps et d'énergie. Les conséquences possibles sur la santé mentale (anxiété générée, peut-être pour plusieurs années) pèsent lourd dans les choix des femmes. (Frenette et al., 2018)

Ces détails dans l'organisation de l'intervention pourraient améliorer grandement le temps accordé à la prévention de la violence; cet élément de la relation d'aide qui est difficilement mesurable, mais dont l'empreinte est essentielle à moyen et long termes. Par exemple, une personne dont le suivi est serré pourrait choisir de quitter une situation de violence avec plus d'outils, réduisant ainsi le risque de violences aggravées, qui en plus d'occasionner des conséquences désastreuses chez les victimes, ont un coût réel sur le réseau de la santé et des services sociaux (mobilisation des soins de santé et de la DPJ, entre autres). Bref, nous voyons des possibilités d'optimisation de l'intervention en concentrant les efforts d'amélioration logistique sur des ressources humaines supplémentaires pondérant le rythme intense de travail ainsi que sur une gestion précise des horaires de rencontres entre les victimes et les intervenantes.

Par ailleurs, même si les intervenantes semblent faire preuve de réflexivité, leur quotidien ne semble pas propice à celle-ci. Un environnement de travail fertile à la réflexivité et à la créativité correspond selon nous à un milieu qui permet du temps de réflexion entre les interventions et qui accorde de l'importance à la formation continue. En effet, plusieurs participantes ont nommé leurs besoins d'être formées davantage, correspondant, par ailleurs, aux recommandations du rapport Femmes victimes de violence et système de justice pénale : expériences, obstacles et pistes de solution (Frenette *et al.*, 2018). Notamment, les participantes ressentiraient le besoin d'être formées sur l'intervention avec des victimes qui vivent dans des contextes de vulnérabilité et d'inégalités sociales. Les intervenantes ont expliqué combien certaines d'entre elles ont besoin de plus de temps pour comprendre ou dévoiler certaines violences (notamment les violences sexuelles vécues) et pour explorer l'ensemble des moyens de contrôle employés par certains conjoints (ex. : les violences technologiques).

La formulation claire et précise du besoin de formation est une preuve irréfutable que les intervenantes consultées ont une pleine réflexivité, car malgré tous leurs bons coups d'intervention, elles reconnaissent les défis reliés à leur pratique et identifient des solutions réalistes pour améliorer celle-ci. Nous y voyons une posture réflexive d'humanité, axée sur des possibilités d'apprentissage, d'ouverture aux défis et de bienveillance envers les victimes pour que celles-ci soient mieux desservies.

Plus de temps, d'espace de réflexion et de formation peuvent être envisagés comme des moyens d'apaiser le sentiment de lourdeur concernant certains dossiers et permettre la disponibilité psychique pour asseoir les bases d'un contexte favorisant les réflexions éthiques (Gonin et Jouthe, 2013). En effet, les exemples de dossiers déchirants ou difficiles sont divers, mais ont en commun d'exiger une consultation d'équipe pour assurer la formulation de recommandations pertinentes, éthiques et consensuelles et ce, particulièrement dans les dossiers à haut risque de létalité et même si elles le font déjà.

Dans un contexte post-pandémique plus de temps laissé à la prévention et à l'évaluation signifierait des possibilités d'actions d'équipe encore plus coordonnées parce que reliées à une réflexivité partagée et à la priorisation d'un service optimal pour les victimes. De ce fait, les avantages dont ces dernières tendent à bénéficier peuvent atténuer l'impact négatif des violences vécues, car cet espace temps peut favoriser le lien de confiance avec les victimes et faciliter leur demandes d'aide et le partage de leur expérience de violence, information nécessaire à l'évaluation.

5.5 Et la pandémie : quels changements structurels et systémiques?

Les données de recherches recueillies et analysées plus haut laissent entendre que le service Côté Cour est efficace et productif, certes, mais fonctionne avec des besoins non négligeables d'effectifs et de ressources. Effectivement, toutes les participantes ont parlé d'un rythme de travail effréné, très énergivore pour l'équipe. À la lecture de nos résultats, nous pensons que

cette réduction de la marge de manœuvre constitue une prise de risque pour l'institution régissant le service, risque qui mettrait à mal celui-ci dans le cas d'une crise imprévue, comme une hausse de demandes suivant un déconfinement complet et ce, malgré les forces de ses membres telles que constatées à la lecture des résultats, notamment leur endurance et leur résilience. Rappelons que les intervenantes du service, aussi résilientes soient-elles, sont aussi atteintes par les effets néfastes de la pandémie et des mesures sanitaires en place et qu'elles sont tout aussi sujettes à l'épuisement en lien avec la gestion de la crise. Par ailleurs, malgré l'inventivité des adaptations du service au contexte pandémique, nous sommes interpellées, pour l'heure, tout comme les intervenantes, par le grand besoin de sécurité des victimes en raison notamment du contexte actuel et de la réduction de la marge de manœuvres laissée par le manque de ressources dans le service pour en faire l'évaluation de façon serrée.

Tout d'abord, nous pensons, à l'instar d'autres études, que les victimes de violences conjugales vivent davantage de conséquences de celles-ci depuis la crise sanitaire (UN Women, 2020). Les intervenantes rencontrées constatent que les conséquences et les tensions ont augmenté et elles s'en inquiètent énormément. Les femmes étant en général plus touchées économiquement par la pandémie (UN Women, 2020), la marge de manœuvre des victimes afin de sortir de la violence conjugale diffère de la prépandémie. De plus, la gestion de la crise sanitaire nous montre également une conséquence inédite rapportée par des victimes, soit les répercussions sur les conditions de vie de l'ex-conjoint, ces dernières entrant en ligne de compte dans l'analyse qu'elles font de leur situation. Qu'il s'agisse des craintes de contagion dans les pénitenciers³⁰ ou dans les centres d'hébergement pour hommes³¹, ces éléments sont ajoutés à la remise en question que font des victimes de se tourner vers une démarche judiciaire.

³⁰ Au sujet d'une écloserie de Covid-19 dans un pénitencier québécois : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-27/eclosion-a-bordeaux-quebec-doit-commencer-a-avoir-les-prisons-sur-ses-radars>

³¹ Au sujet d'une écloserie dans un refuge à l'itinérance Montréalaise : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1705179/refuges-itinerance-metropole-maladie-infection-contagion>

Les crises, telles que celles de la COVID-19, qu'elles soient mondiales ou sociétales, provoquent une augmentation des violences conjugales et familiales ainsi que de leurs gravités (UN Women, 2020). Au sein du service Côté Cour, les membres de l'équipe sont plus qu'au fait de ces hausses de violence, puisque leur expertise inclut, entre autres, l'évaluation des facteurs d'aggravation de la violence conjugale. L'inquiétude qu'elles ont majoritairement mentionnée à l'égard des victimes qu'elles devaient rencontrer provenait principalement du fait de ne pouvoir rencontrer l'ensemble des victimes en personne, les contacts avec elles se faisant essentiellement par téléphone. Ainsi, au moment où les participantes ont été rencontrées, nous avons noté l'indisponibilité du matériel technologique nécessaire permettant d'atténuer les inconvénients de l'interruption des rencontres. À ce sujet, l'International Federation of Social Workers suggère un guide de pratiques éthiques en temps de pandémie, où il y est mentionné de mettre à disposition les technologies de l'information et des communications (TIC) nécessaires à l'intervention afin de protéger et d'aider les populations à risque (IFSW, 2020).

Un choix de gestion s'est alors imposé à l'équipe Côté Cour qui était de prioriser les situations de violence conjugale les plus sérieuses. À notre avis, ce choix stratégique, qui correspondait à la combativité d'une équipe appréciant le risque pour la sécurité des victimes avec les moyens disponibles, est un indicateur d'une transformation de la gestion du risque. De systématique, comme c'était le cas avant la pandémie, l'évaluation du risque est devenue discriminante, soit axée sur les cas jugés les plus graves. Notre conscience critique nous amène à réfléchir sur la hiérarchisation des priorités qui a été effectuée par la santé publique en temps d'urgence sanitaire. Les problèmes sociaux n'occupant que trop peu le haut du pavé, hors temps de pandémie, ils semblent l'occuper encore moins lorsqu'il y a urgence sanitaire. Pourtant, les services de santé et sociaux doivent maintenant faire face aux répercussions de 10 féminicides sur les survivant-e-s et leurs proches et ce, en moins de trois mois.

Qui plus est, en début de confinement, il n'y avait aucune rencontre possible avec les victimes. La fermeture temporaire du service fut obligée par deux instances différentes, soit celle des services sociaux, qui délestait son personnel à des postes d'urgence sanitaire et l'instance de

la justice, qui reportait les démarches judiciaires à plus tard. Hors du contrôle de l'équipe de Côté Cour ou même de sa gestion immédiate, nous voyons cette fermeture comme une absence de reconnaissance de l'intervention en violence conjugale en tant que service essentiel. Pourtant, l'United Nations Women a mis l'accent sur l'importance de cette reconnaissance en plus de celle du renforcement des services en temps de pandémie (2020).

Par ailleurs, les participantes de l'étude nous ont nommé des changements positifs apportés à leur travail en temps de pandémie. Ainsi, en plus de profiter d'un temps mort pour rattraper quelques retards accumulés, symptomatiques du trop grand nombre de demandes pré-pandémiques, l'équipe de Côté Cour a su selon nous faire preuve d'une adaptation créative hors du commun lors de la crise sanitaire, apportant efficacement plusieurs modifications dans le dispositif d'intervention et de collaboration. Bien que la crise exacerbe généralement les défis d'un milieu de travail, nous pensons qu'elle met aussi en lumière ses forces adaptatives au service de la qualité de son mandat. Une d'entre elles concerne les liens de collaboration intersectorielle qui ont permis rapidement de trouver un fonctionnement viable pour maintenir un certain nombre de services et éviter des perpétuels délais judiciaires et psychosociaux. La solidité et l'efficacité de ces relations de travail intersectorielles seraient liées notamment à l'importance accordée au lien informel avec les procureur-e-s, permettant de développer une complicité et une confiance avec elleux, ainsi qu'à l'espace d'échanges réciproques entre collègues qui a permis une réflexion commune, permettant l'exploration de dilemmes éthiques (IFSW, 2020). Nous avons pu constater dans les discours des participantes, à cet effet, cette force médiatrice de liens sociaux dans le développement de nouvelles collaborations systématiques, telles que celles développées avec OPTION, un service d'aide pour les auteur-trice-s de violence conjugale. Nous espérons que ces liens de collaboration ainsi que les idées novatrices mises en place pendant la pandémie seront pérennes et continueront de faciliter le travail des intervenantes de Côté Cour.

5.6 Limites de la recherche :

La principale limite à notre recherche a été l'impossibilité de collecter des données auprès des destinataires du service, résultante du contexte pandémique. L'intervention décrite, la lecture des liens médiationnels entre les acteur-trices, les obstacles et les insatisfactions en lien avec la pratique sont des éléments qui aurait pu bénéficier du point de vue des personnes aidées. De plus, l'expérience des victimes en regard de leurs démarches judiciaires en contexte de Covid-19 est un angle important à explorer en recherche. L'intervention en contexte pandémique nous fait nous interroger sur la nature d'un service essentiel. Le délestage et la fermeture du service semblent symboliquement révélateurs : le dépistage du virus est priorisé sur celui de l'évaluation de la sécurité des victimes de violence conjugale. Quand deux gestions de risque sont confrontées l'une à l'autre, nous faisons le terrible constat que les femmes victimes de violence conjugale finissent perdantes. Certes, des aménagements ont permis en partie de reprendre l'intervention. Néanmoins, l'inquiétude des travailleuses est palpable puisque les conjoints ont, pour la plupart, davantage de moyens de contrôle sur les personnes victimes à cause du confinement.

Ceci étant dit, notons que notre étude aura récolté des données sur l'« avant » pandémie et sur le « pendant », mais qu'il est possible que des changements importants aient été instaurés dans le fonctionnement des services, à l'image de l'adaptation de la société devant cette crise sanitaire. Il est à noter que les données en lien avec la pandémie ont été recueillies pendant le printemps et l'été 2020, et qu'elles ne représentent pas l'entièreté de l'évolution de l'intervention de Côté Cour en contexte pandémique. De plus, l'objet de ce projet de recherche n'a pas été construit afin de développer la connaissance de l'intervention en temps de pandémie, centralisant notre attention sur l'intervention dans sa globalité et son fonctionnement pré-pandémique. De ce fait, nous voyons nos constats en lien avec la crise sanitaire comme le début d'une réflexion sur la façon dont nos services de santé et services sociaux sont plus ou moins outillés pour traverser une crise sans fragiliser les personnes aidées ou ses travailleurs-euses.

Limites logistiques et éthiques à la recherche : La recherche collaborative ou participative est très intéressante sur le plan pédagogique. Toutefois, récolter des données au sein d'une petite équipe d'intervention nous a empêché de dresser un portrait des caractéristiques des intervenantes, puisque la confidentialité aurait été compromise. Dans le même ordre d'idée, cette recherche, plus tournée sur l'exploration que la critique des pratiques d'intervention, donnait un espace de parole aux travailleuses. Les participantes semblent somme toute avoir répondu avec une honnêteté prudente aux questions de recherches, comprenant le poids de leur parole dans cette publication. Nous reconnaissons néanmoins que la loyauté au milieu de travail correspondrait ici à une limite de recherche.

N'ayant pas de contact avec point de vue des usagères, nous reconnaissons que l'esquisse de leurs expériences, de leurs vécus et de leur appréciation n'est faite qu'à partir du point de vue des travailleuses. Aussi, nous reconnaissons que malgré la grande collaboration du terrain de recherche, un manque d'accès à de la documentation officielle et d'ordre sociodémographique a limité le portrait des victimes et des travailleuses. Tout comme les travailleuses l'ont mentionné, les chercheur-e-s sont aussi sujet-te-s à des obstacles organisationnels!

D'un point de vue strictement personnel, elle m'aura permis de développer les liens de collaboration très prisés dans un avenir professionnel. Aussi, une flamme a su animer ce projet d'étude tout au long de sa réalisation, puisque la pertinence sociale de l'étude qui servira à un milieu d'intervention est motivante. Néanmoins, la logistique temporelle d'un projet de maîtrise n'est pas facilement conciliable avec le terrain. De ce fait, pour respecter les différents rythmes et périodes difficiles du terrain de recherche, certains délais peuvent être mis à mal et mettre au défi l'accomplissement d'une maîtrise en deux ans. Plus le processus est itératif, plus les défis temporels sont présents. Finalement, selon notre expérience, le processus d'apprentissage de l'étudiant-e impliqué-e dans une recherche met au défi la patience du terrain, qui peut voir dans celui-ci une prise de risque pour l'intégrité de sa mission et sa représentation politique.

CONCLUSION

La présente étude a permis d'explorer les pratiques d'intervention sociojudiciaire présentes au sein du service Côté Cour. Les entrevues individuelles menées auprès d'intervenantes du service ont permis de brosser le portrait du quotidien des travailleuses, mais aussi une esquisse de l'expérience des victimes une fois la situation de violence conjugale judiciairisée et ce, à travers le regard des participantes. Elles ont ainsi décrit que la grande majorité des victimes rencontrées veulent retourner avec le conjoint, fait incontournable avec lequel elles doivent composer dans leurs pratiques d'intervention. Leur description est sans équivoque, le service met principalement en pratique l'approche de la réduction des méfaits et l'approche féministe en intervention, en plus de puiser ici et là dans plusieurs autres approches, et ce, en concordance avec les éléments du dossier évalué. Les caractéristiques les plus saillantes dans la description du service nous semblent être son évaluation systématique du risque, ses liens de collaboration et sa position stratégique dans le système judiciaire.

Cette étude se démarque également par la réflexivité de l'équipe d'intervention consultée. En effet, les travailleuses rencontrées ont nommé à la fois leurs forces, notamment les relations de collaboration avec la justice, leur expertise sur la violence conjugale et l'évaluation des risques encourus par les victimes, le dynamisme de l'équipe ainsi que sa culture de réciprocité dans leurs actions préventives et d'intervention. Les défis rencontrés par les intervenantes, comme le besoin de formation continue, de militance, de plus de ressources matérielles et humaines, semblent en grande partie des éléments structurels à transformer dans l'organisation.

Le cadre médiationnel de la communication nous a permis de voir les liens de collaboration féministe entre les acteurs-trices médiant les relations concertées entre les victimes de violence conjugale, leurs attentes dans le processus judiciaire et les représentant-e-s de la justice. C'est par cette analyse des liens entre les acteurs-trices que nous avons suggéré un rapprochement entre le cadre théorique de la médiation du lien social et l'approche de la réduction des méfaits.

Évidemment, la pandémie de Covid-19, amenant son lot d'épreuves et de difficultés, n'a pas épargné cette recherche. De ce fait, la méthodologie initiale, prévoyant des rencontres avec les victimes destinataires du service, a été adaptée aux possibilités du terrain, le comité d'éthique du CIUSSS du Centre-sud De Montréal interdisant toute entrevue de recherche par ZOOM avec les victimes. La recherche a donc été orientée vers des entrevues individuelles avec les intervenantes, reportant, à un moment ultérieur, le regard sur l'expérience des victimes avec le service Côté Cour. Néanmoins, nous avons collecté de façon fortuite des données intéressantes sur des pratiques d'intervention mises au défi en période pandémique. Entre autres observations, nous pensons que la pandémie a exacerbé des difficultés déjà présentes au sein du service, tel qu'un nombre trop élevé de dossiers pour le nombre d'intervenantes, un manque de ressources matérielles, comme du matériel informatique adapté aux besoins des intervenantes.

En lien avec les obstacles identifiés et l'étude globale des données, la conclusion se terminera sur les recommandations formulées par les intervenantes, auxquelles seront ajoutées nos perspectives d'analyse. Ces recommandations concernent une optimisation du service pour les victimes qui se présentent à Côté Cour.

- Nous pensons que le CIUSSS peut envisager une plus grande embauche d'intervenantes à Côté Cour, la violence conjugale étant endémique et le nombre d'intervenantes étant peu élevé pour la quantité de dossiers (6000 à 7000 par année). De plus, il serait nécessaire de favoriser l'emploi de personnes issues de la diversité (ethnoculturelle, sociale, de genre, etc.) dans le but de mieux desservir différentes populations.

- Nous croyons que le milieu de la cour devrait poursuivre leur réflexion sur l'inclusivité de toutes-tous : des améliorations faites par le passé furent soulevées par les intervenantes. Néanmoins, certaines participantes seraient encore témoins d'exclusion systémique et organisationnelle pour les victimes qu'elles rencontrent.

- Il serait nécessaire que le service puisse faire des aménagements logistiques permettant aux intervenantes une gestion du temps qui facilite les suivis systématiques avec les victimes rencontrées, ce qui permettrait une évaluation du risque plus soutenue selon les moyens disponibles et le référencement personnalisé vers les autres ressources. En organisant des prises de rendez-vous avec les victimes, par exemple, au lieu du sans rendez-vous habituel, les intervenantes pourraient effectuer un meilleur travail de préparation des rencontres avec les victimes ce qui, par ailleurs, allégerait la charge mentale et logistique de ces dernières, devant se libérer une grande partie de la journée pour cette rencontre.

- Le CIUSSS reconnaît l'apport préventif du rôle de Côté Cour, notamment avec les personnes non rejointes par d'autres ressources (CAVAC, CLSC, Maison d'hébergement, etc). Côté Cour agit ainsi régulièrement comme porte d'entrée au sein de services sociaux pour les personnes isolées dans leur trajectoire de demande d'aide. Il reconnaît également les forces et l'endurance des intervenantes qui travaillent à un rythme effréné. L'embauche d'intervenantes supplémentaires garantirait à l'employeur la rétention des intervenantes en leur offrant une vision à long terme de leur implication dans un milieu fertile à la réflexion, au développement de liens pérennes d'intervention et de collaboration et ce, autant en lien avec leur mission première à Côté Cour qu'avec les autres acteur-trice-s qui interviennent en matière de violence conjugale. N'oublions pas que le dernier Plan d'action en matière de violence conjugale (Secrétariat à la condition féminine, 2018) a reconnu l'importance prioritaire de favoriser la collaboration intersectorielle afin d'avoir des pratiques concertées assurant une meilleure sécurité aux victimes. Le service a en effet reconnu les risques d'épuisement de ses membres travailleuses, plus élevés qu'à l'habitude en temps de pandémie, et a tenté le mieux possible de prévenir les conséquences d'une fatigue chronique en lien avec le rythme soutenu

de travail. Les intervenantes étant les « outils » principaux de leur pratique, leur bien-être est particulièrement important.

- La formation devrait être présente de façon continue tant pour les intervenantes que pour les autres acteurs-trices impliqués (juges, procureur-e-s). D'après nos données, les priorités de formation concernent les inégalités sociales, leurs intersections et les contextes de violences et de vulnérabilités qu'elles engendrent. L'intervention adaptée aux réalités autochtones, aux aînés, à l'itinérance, aux problématiques de dépendances et aux violences technologiques sont des thématiques demandant des formations particulières.

- Selon l'analyse de nos données, il semblerait que l'équipe d'intervention, étant donné la spécificité de leurs qualifications, pourrait être plus présente sur les instances de partage, telles que les tables de concertation, les recherches partenariales et les interventions médiatiques. Nous pensons que cette présence pourrait accentuer le sentiment d'appartenance envers le service, mais aussi envers la lutte contre la violence conjugale, qui est à la naissance du service. Notons que cette étude n'est que le début d'une réflexion sur les pratiques d'intervention en violence conjugale au sein du service Côté Cour. Nous pensons qu'une prochaine étape à la production de connaissances en lien avec l'objet de ce mémoire consiste à la consultation des victimes faisant appel au service. Plus précisément, l'échantillon d'une telle étude pourrait se limiter aux victimes qui font l'expérience du processus de judiciarisation en raison de la violence conjugale pour la première fois et qui ne s'inscrivent dans aucune autre trajectoire de services à cet égard, ces deux critères semblant caractériser spécifiquement une majorité de destinataires rencontrés par Côté Cour, en comparaison avec d'autres services en matière de violence conjugale. De plus, le lien médiationnel, créé par ce service, entre l'ensemble des acteurs-trices impliqués dans le processus de judiciarisation des victimes ne peut être totalement apprécié sans donner la voix à l'ensemble de ces dernier-ère-s; victimes, procureur-e-s, partenaires d'intervention externe au service.

En terminant, la valeur du travail de prévention du risque en violence conjugale est inestimable, à nos yeux de chercheuses en travail social. Néanmoins, cette valeur doit briller

davantage, et ce, au-delà des bureaux exigus du service Côté Cour. Selon nous, la lutte contre la « pandémie de l'ombre» (UN Women 2020) n'a de sens que si elle valorise les expertises précieuses acquises à travers des années de persévérance. Les travailleuses résilientes qui forment le service Côté Cour savent donner le meilleur d'elles-mêmes aux trop nombreuses victimes de violence conjugale. Toutes ces personnes qui se croisent et se rencontrent à l'intérieur du service de Côté Cour ont droit d'aspirer à une société où nul ne craint la violence conjugale et ses conséquences. Qu'elles soient dans la posture d'intervenantes ou de victimes, de militantes ou de survivantes, que leur accordera-t-on en intervention sociojudiciaire pour obtenir un service à la hauteur de ce vaste programme?

RÉFÉRENCES

- Biographie de Michele Guillaume-Hofnung : <https://www.babelio.com/auteur/Michele-Guillaume-Hofnung/23777>)
- Article portant sur un féminicide : <https://www.journaldemonreal.com/2021/02/23/possible-tentative-de-meurtre-a-saint-hyacinthe>
- L'INSPQ rapportant le rôle du conseil de presse québécois : <https://jasp.inspq.qc.ca/violence-conjugale/medias/couvrir-la-violence-conjugale>
- Article portant sur l'écllosion de Covid-19 dans un pénitencier québécois : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-27/eclosion-a-bordeaux-quebec-doit-commencer-a-avoir-les-prisons-sur-ses-radars>
- Article portant sur l'écllosion de Covid-19 dans un refude pour personnes itinérantes : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1705179/refuges-itinerance-metro-pole-maladie-infection-contagion>

BIBLIOGRAPHIE

Boily, M. et Bourque, S. (2010). Cadre de référence: L'évaluation du fonctionnement social Laval : OTSTCFQ.

Boiverts, J.-C. et D'amour, M.-F. (1999). Le service d'aide psychosociojudiciaire à la Cour municipale et à la Cour du Québec du CLSC Plateau Mont-Royal : Bilan et prospectives. Montréal

CALACS. (1994). Évolution de la loi relative aux agressions sexuelles Regroupement Québécois des CALACS.

Campenhoudt, L. v. a. (2017). Manuel de recherche en sciences sociales (5e édition entièrement revue et augmentée.. éd.).

Castro Zavala, S. (2013). Politique d'immigration : femmes et violence conjugale dans le contexte québécois. *Alterstice - Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*, 3(2), 97-109.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (2017). Rapport annuel de gestion 2016-2017 Dévoués à la qualité et à la performance Montréal : Gouvernement du Québec.

Chouinard, I., Couturier, Y. et Lenoir, Y. (2009). Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? La médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 31-45. doi: <https://doi.org/10.7202/038960ar>

Coderre, N. et Giguère, N. (2012). Violence intrafamiliale et justice - *Côté-Cour Revue du CREMIS*, 5 (3)

Conseil Québécois LGBT. (2020). Mieux nommer et mieux comprendre: changer de regard sur les réalités de la diversité de genre et les enjeux trans.

Corbeil, S. (2018, 2018-08-20). Université d'été TRAJETVI sur la violence conjugale et la violence faites aux femmes. L'intervention judiciaire. Université de Montréal : Trajetvi.

Damant, D., Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux f., Damant, D. et Cri, V. (2001). Le processus d'empowerment des femmes victimes de violence conjugale à travers le système judiciaire. Montréal : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.

Dictionnaire de sociologie. (2007). Paris : Encyclopaedia Universalis : Albin Michel.

DPCP. (2019). Traitement des victimes et des témoins - énoncés de principes, VIC-1 Récupéré de <http://www.dpcp.gouv.qc.ca/ressources/pdf/envoi/VIC-1.pdf>

Dubé, M. et Boisvert, R. (2009). Évaluation du projet pilote d'implantation du Protocole de collaboration intersectorielle pour les enfants exposés à la violence conjugale : rapport de recherche. Montréal, Québec : Montréal, Québec : CRI-VIFF.

Dubé, M., Rinfret-Raynor, M. et Drouin, C. (2005). Étude exploratoire du point de vue des femmes et des hommes sur les services utilisés en matière de violence conjugale Santé mentale au Québec, 30(2), 301-320.

Dugal, N. et Gauthier, S. (2015). Mécanismes spécialisés ou intégrés dans la judiciarisation des événements de violence conjugale et familiale au Canada : TrajetVi et CRI-VIFF.

Éducaloi. (2019). La loi expliquée en un seul endroit Récupéré le 2019-09-07 de <https://www.educaloi.qc.ca>

ENFFADA. (2019). (Canada). Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Ottawa : Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Récupéré de http://epe.lac-bac.gc.ca/100/201/301/weekly_acquisitions_list-ef/2019/19-23/publications.gc.ca/collections/collection_2019/bcp-pco/CP32-163-2-1-2019-fra.pdf

Fortier, I. (2012). Récit de vie, identité narrative et ethos public dans le contexte de la Nouvelle gestion publique et de la modernité radicale. Dans Transformations de la modernité et pratiques (auto)biographiques. Québec [Que.] : Presses de l'Université du Québec. Récupéré de <http://international.scholarvox.com/book/88809217>

Frenette, M., Boulebsol, C., Lampron, È.-M., Chagnon, R., Cousineau, M.-M., Dubé, M., . . . Gagnon, C. (2018). Femmes victimes de violence et système de justice pénale : expériences, obstacles et pistes de solution. Récupéré de http://sac.uqam.ca/upload/files/Rapport_femmes_violence_justice.pdf

Freyne, M.-F. (2000). La médiation, nouvelle technique nouveau métier? La médiation, un enjeu pour la refondation du travail social. Revue Française De Service Social, 198, 98-103.

Gaudreault, A. (2002). La judiciarisation de la violence conjugale: regard sur l'expérience. Dans R. Cario et D. Salas (dir.), Oeuvre de justice et Victimes (vol. 2). Paris : Éditions de L'Harmattan.

Gauthier, S. (2003). La remise en liberté sous conditions par les policiers dans des événements de violence conjugale. Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice, 45(2), 187-209. doi: 10.3138/cjccj.45.2.187

Gauthier, S., Bolduc, C., Bouthillier, M.-È. et Montminy, L. (2013). L'utilisation de l'approche de la réduction des méfaits auprès des femmes qui ne quittent pas une situation de violence conjugale ou qui y retournent: enjeux éthiques liés à la tolérance. Dans R. Massé et I. Mondou (dir.), Réduction des méfaits et tolérance en santé publique : enjeux éthiques et politiques (chap. xvii, 218 p). Québec, Québec : Presses de l'Université Laval.

Gonin, A. et Joutte, E. (2013). Éthique et travail social: Enjeux, concepts et aspects méthodologiques. Dans Le travail social : théories, méthodologies et pratiques. Auteurs UQAM. Québec : Québec : Presses de l'Université du Québec.

Gouvernement du Canada. (2012). Pratiques exemplaires dans les cas de violence familiale (perspective du droit pénal) Canada : Di Luca, JosephDann, Erin, Davies, Breese Récupéré de <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/pevf-bpfv/pevf-bpfv.pdf>

Gouvernement du Canada. (2013). Établir les liens dans les cas de violence familiale : Collaboration entre les systèmes de droit de la famille, de protection de la jeunesse et de justice pénale - Volume 1 Récupéré de http://publications.gc.ca/collections/collection_2016/jus/J2-385-2013-1-fra.pdf

Gouvernement du Canada. (2018). Loi canadienne sur le Ministère des femmes et l'égalité des genres. Dans G. d. Canada (dir.), L.C. 2018, ch. 27, art. 661. Canada.

Gouvernement du Québec. (1995). Politique d'intervention en violence conjugale: Prévenir, dépister et contrer la violence conjugale Québec : ministère de la santé et des services sociaux.

Gouvernement du Québec. (2017). (Province). Les infractions contre la personne commises dans un contexte conjugal au Québec en 2015 : Québec (Québec) : Direction de la prévention et de l'organisation policière, Ministère de la sécurité publique. Récupéré de https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/statistiques/violence_conjugale/2015/violence_conjugale_2015_01.pdf

Gouvernement du Québec. (2017). (Province). Les infractions contre la personne commises dans un contexte conjugal au Québec en 2015 : Québec (Québec) : Direction de la prévention et de l'organisation policière, Ministère de la Sécurité Publique. Récupéré de https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/statistiques/violence_conjugale/2015/violence_conjugale_2015_01.pdf

Guillaume-Hofnung, M. (2015). La médiation. Paris cedex 14 : Presses Universitaires de France.

Harper, E. et Dorvil, H. (2013). Le travail social : théories, méthodologies et pratiques. Auteurs UQAM. Québec : Québec : Presses de l'Université du Québec.

Heise, L. et Garcia-Moreno, C. (2002). La violence exercée par des partenaires intimes. Dans E. G. Krug, L. L. Dahlberg, J. A. Mercy, A. B. Zwi, R. Lozano et Organisation mondiale de la santé (dir.), Rapport mondial sur la violence et la santé (chap. 4, p. 99-135). Geneva : Geneva : World Health Organization.

Hutchins, H. et Sinha, M. (2013). Section 3 : Les conséquences de la violence envers les femmes. Dans Statistique Canada et Ministres fédéral provinciaux et territoriaux responsables de la condition féminine (dir.), Mesure de la violence faite aux femmes tendances statistiques Statistics Canada Marketing Department.

IFSW. (2020, 10 November 2020). Practising during pandemic conditions: ethical guidance for social workers. The International Federation of Social Workers. Récupéré de <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/11/2020-11-10-Ethical-Guidance-COVID-19-FINAL.pdf>

INSPQ. (2015). Trousse méda sur la violence conjugale: De quoi parle-t-on. Récupéré le 2019-04-26 de <https://www.inspq.qc.ca/violence-conjugale/comprendre/de-quoi-parle-t-on>

Lalande, C. (2018). Intervention sociojudiciaire en violence conjugale au Québec - Représentations professionnelles des intervenantes qui en font l'expérience Université de Montréal, Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/21785>

Lavoie, L., Laurin, P., Marquis, D., Marquis, D. et Laurin, P. (1996). La recherche-action : théorie et pratique : manuel d'autoformation. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Le Bossé, Y., Bilodeau, A., Chamberland, M. et Martineau, S. (2009). Développer le pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : quelques enjeux relatifs à l'identité professionnelle et à la formation des praticiens du social. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 174-190. doi: <https://doi.org/10.7202/038969ar>

Le Breton. D. (2012), « 2. Les grands axes théoriques de l'interactionnisme », dans *L'interactionnisme symbolique*. sous la direction de Le Breton David. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Quadrige », 2012, p. 45-98. URL : <https://www.cairn.info/---page-45.htm>

Le Grand Robert - version numérique. (2017). Paris : SEJER.

Lessard, G., Alvarez-Lizotte, P., Germain, A.-S., Drouin, M.-E. et Turcotte, P. (2017). Défis et conditions de réussite d'une pratique concertée en violence conjugale et maltraitance envers les enfants. *Nouvelles pratiques sociales*, 29(1), 224-237.

Loi concernant le divorce. (1969). *Les Cahiers de droit*, 10(1), 5-23. doi: <https://doi.org/10.7202/1004561ar>

Massé, R. (2013). Fondements éthiques des approches de réduction des méfaits: de l'utilitarisme à la justice sociale. Dans *Réduction des méfaits et tolérance en santé publique : enjeux éthiques et politiques* (chap. xvii, 218 p). Québec, Québec : Presses de l'Université Laval.

Mayer, R. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Boucherville, Québec : G. Morin Boucherville, Québec.

Mondou, I. (2013). De la définition de la réduction des méfaits: consensus et divergences. Dans R. Massé et I. Mondou (dir.), *Réduction des méfaits et tolérance en santé publique : enjeux éthiques et politiques* (chap. xvii, 218 p). Québec, Québec : Presses de l'Université Laval.

Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté jeans & côté tenue de soirée* Presse de l'Université du Québec.

Montminy, L. et Drouin, C. (2009). La violence en contexte conjugal chez les personnes âgées : une réalité particulière. Montréal : CRI-VIFF. Récupéré de https://www.criviff.qc.ca/sites/criviff.qc.ca/files/publications/pub_24102012_131115.pdf

Morrisette, J. I. (2013). Recherche-action et recherche collaborative : Quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 35-49.

OPHQ. (2010). Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale. Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche 152 p.

Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, (23), 147-181. doi: <https://doi.org/10.7202/1002253ar>

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
doi: 10.3917/arco.paill.2016.01

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales (2e éd.. éd.)*. Paris : Paris : Armand Colin.

Pham, M. H. (2012). *L'intervention en violence conjugale en contexte interculturel*. Dans S. Gauthier et L. Montminy (dir.), *Expériences d'intervention psychosociale en contexte de violence conjugale*. Quebec, CANADA : Les Presses de l'Université du Québec.

Poupart, J. (2011). *Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance*. Dans *DE L'USAGE DES PERSPECTIVES INTERACTIONNISTES EN RECHERCHE* (vol. 30 (1), p. 178-199). Association pour la recherche qualitative.

Poupart, L. (2012). *Côté-Cour : une expertise psychosociale en milieu judiciaire criminel*. Dans S. Gauthier et L. Montminy (dir.), *Expériences d'intervention psychosociale en contexte de violence conjugale*. Quebec, CANADA : Les Presses de l'Université du Québec.

Rinfret-Raynor, M., Dubé, M., Drouin, C., Rhéaume, J., Parazelli, M., Gervais, L., . . . Gravel, S. (2006). *Le dépistage de la violence conjugale dans les centres hospitaliers*. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 72-90.
doi: 10.7202/014786ar

Rojas-Viger, C. (2008). *L'impact des violences structurelle et conjugale en contexte migratoire : perceptions d'intervenants pour le contrer*. *Nouvelles pratiques sociales*, 20(2), 124-141. doi: <https://doi.org/10.7202/018452ar>

Savoie-Zajc, L. (2003). *L'entrevue semi-dirigée*. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données (4e éd.. éd.)*. Sainte-Foy [Qué.] : Sainte-Foy Qué. : Presses de l'Université du Québec.

Secrétariat à la condition féminine. (2018). *Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023*. Récupéré de www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Violence/30254_Plan_violence_FINAL.PDF

Secrétariat à la condition féminine. (2019). *Agir contre la violence conjugale*. Récupéré de <http://www.scf.gouv.qc.ca/violences/violence-conjugale/scenario-de-protection/>

Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiations*. Dans F. Danvers (dir.), *Spirale - Revue de recherches en éducation* (p. 255-255). Association de pédagogie et de didactique de l'Ecole normale de Lille.

Tanguy, A. (2016). *La recherche d'aide des femmes victimes de violence conjugale*. Fiche Synthèse - TRAJETVI. Récupéré de <http://trajetvi.ca/files/publications/fiche-synth-se-recherche-d-aide-des-femmes.pdf>

TCVCM. (2018). *Protocole Communic-action*. Dans *Documentation*. Récupéré de <http://www.tcvcm.ca/document/protocole-communic-action>

TrajétVi. (2018). *CÔTÉ COUR – CSSS JEANNE-MANCE*. Dans *PORTRAITS DES MEMBRES*. Récupéré de <http://trajetvi.ca/membre/cote-cour>

Tremblay, K. (2012). La violence sexuelle vécue par les aînées, briser le tabou pour mieux soutenir les femmes. Dans *Violence envers les femmes, réalités complexes et nouveaux enjeux dans un monde en transformation* (p. 184-196). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Trudel, L., Simard, C. et Vonarx, N. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire?, Actes du colloque RECHERCHE QUALITATIVE : LES QUESTIONS DE L'HEURE (vol. Hors Série p. 38-45.). Association pour la recherche qualitative. Récupéré de http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/trudel.pdf

UN Women. (2020). COVID-19 and Ending Violence Against Women and Girls. UN Women Headquarters : United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women. Récupéré de <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2020/issue-brief-covid-19-and-ending-violence-against-women-and-girls-en.pdf?la=en&vs=5006>

ANNEXE A GUIDE D'ENTREVUE POUR INTERVENANTES PARTICIPANTES

NB : Ce canevas d'entrevue a été approuvé tel quel pour un focus group. Néanmoins, notre méthodologie ayant changé, nous l'avons réutilisé tel quel, mais cette fois-ci pour les entrevues individuelles, en omettant les étapes propres au focus group.

CANEVAS D'ENTREVUE POUR LE FOCUS GROUP

** Ce canevas sera bonifié grâce aux données recueillies auprès des destinataires du service et de l'entrevue exploratoire avec la superviseuse clinique de l'équipe. Il s'agit d'un guide de base.

Matériel : feuilles et crayon pour la prise de note des intervenantes, un tableau à feuilles pour l'animatrice avec feuilles de note, feuilles pour inscrire les prénoms et faciliter l'animation, matériel pour enregistrement audio vidéo, enregistrement à l'aide du cellulaire.

Introduction :

Bonjour à toutes, je m'appelle Mathilde, je suis celle qui animera ce focus group aujourd'hui. D'abord, merci infiniment d'être ici, votre apport nous permettra de mieux connaître et comprendre le service Côté Cour. Sachez que ce qui se dit ici reste entre nous, c'est-à-dire que personne d'autre n'aura accès à l'enregistrement d'aujourd'hui. Seules des données traitées anonymisées pourront être consultées par votre superviseuse et vous-même.

Règle d'un bon focus group (rapide) :

- Respecter l'espace de parole de chacune.
- Non-jugement : peut-être qu'une collègue vous surprendra dans ses propos, ou que certaines questions peuvent soulever des désaccords. Nous sommes ici dans un espace de non-jugement, où l'ouverture à l'autre nous permettra de recueillir des données précises et authentiques venant de vous.

Tour de table éclair :

- Pour ce court tour de table je vais vous demander de dire votre nom, votre formation, si ça fait longtemps que vous travaillez à Côté Cour
- Et choisir un mot (1) qui décrit votre travail. Ça peut être concret ou abstrait, le défi étant de ne pas utiliser un mot déjà mentionné par une autre personne (but : explorer les différents termes qui peuvent décrire une pratique, les mots seront notés par l'animatrice et réutilisés au cours de l'animation).

OBJECTIF A Chacune des étapes du processus d'accompagnement sociojudiciaire offert par le service;

A.1 : J'aimerais avoir un portrait d'une journée typique dans votre milieu de travail, en mettant l'emphasis sur ce qui vous différencie d'un autre milieu d'intervention, selon vous.

A.2 Quels sont les moments clés pour les victimes en lien avec votre intervention

A.3 Quelles influences avez-vous sur le processus sociojudiciaire de la victime.

Apport des entrevues : Relancer le groupe sur l'expérience d'une usagère en lien avec les étapes judiciaires

OBJECTIF B La posture réflexive d'intervention des intervenantes lors de leurs interactions avec les victimes (et les procureur.e.s)

B.1 Parlez-moi de vos forces et faiblesses en tant qu'équipe, ainsi qu'en tant qu'intervenante, et de quelles manières vous palliez aux faiblesses / faites briller les forces de chacune (spécifiez dans l'intervention auprès des victimes, au besoin).

B.2 Selon vous, quels sont les obstacles que vous rencontrez le plus souvent, d'où viennent-ils et que faudrait-il pour les éliminer (spécifiez dans l'intervention auprès des victimes, au besoin)

B.3 Qu'est-ce que les usagères de votre service ont en commun (en excluant un vécu de violence conjugale)

Apport des entrevues : Réflétez une expérience d'usagère en lien avec la posture de l'intervention ou de la réflexivité

OBJECTIF C Les réponses construites dans l'intervention pour répondre aux besoins sociojudiciaires des victimes;

C.1 Pouvez-vous me parler de ce que vous utilisez le plus souvent dans vos interventions comme réponses aux situations des usagères?

C.2 Pouvez-vous me parler d'une réponse ou solution inusitée ou inhabituelle qui vous as marquée, en quoi cette réponse est inusitée?

ANNEXE B FORMUAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES INTERVENANTES



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Projet de recherche : l'exploration d'une intervention sociojudiciaire à partir du point de vue de femmes victimes de violence conjugale et d'intervenantes : le service Côté

Cour.

Personne responsable du projet :

Chercheuse responsable du projet : Mathilde Bourgeois

Programme d'études : Maîtrise en travail social

Courriel : bourgeois.mathilde@courier.uqam.ca

Direction de recherche

Direction de recherche : Myriam Dubé, école de travail social

Courriel : dube.myriam@uqam.ca

Partenaire de recherche : Nathalie Matreau, supervision clinique chez Côté Cour

Courriel : nathalie.matreau.jmanee@sss.gouv.qc.ca

Ce formulaire de consentement précède la participation à ce projet de recherche et a pour but de vous informer de l'objectif principal de cette étude, des procédures, des avantages, des risques et des inconvénients, de même que des personnes avec qui communiquer au besoin. Ce formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions nécessaires à votre compréhension.

Objetif principal du projet

Ce projet vise à documenter les pratiques d'intervention chez Côté Cour, un service d'aide sociojudiciaire disponible pour les personnes impliquées dans un processus de plainte criminelle en contexte conjugal et familial. Il s'agit d'une recherche menée en collaboration avec l'équipe d'intervention de Côté Cour, qui souhaite connaître le point de vue des usagères sur leur service ainsi que celui de ses intervenantes. Votre point de vue est important pour nous.

Tâches qui vous seront demandées

Lors d'un focus group regroupant des intervenantes du service, vous serez invitée à :

- 1) Discuter de chacune des étapes du processus d'accompagnement sociojudiciaire offert par le service ;

- 2) Parler des réponses construites dans l'intervention pour répondre aux besoins sociojudiciaires des victimes;

23/01/2020

23/01/2020

- 3) Explorer votre posture réflexive dans vos interventions avec les victimes et les procureur.es.

Moyens de diffusion

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise que je transmettrai aux participantes qui le souhaitent, ainsi qu'à l'équipe d'intervention du service Côte Cour. Aussi, il est possible que je publie un article scientifique grâce à l'analyse des résultats de recherche.

Avantages

Vous ne retirerez pas d'avantage personnel en participant à cette étude. Néanmoins, partager votre expérience en tant qu'intervenante peut alimenter votre réflexion sur vos pratiques quotidiennes. Votre point de vue, une fois partagé à la chercheuse, permettra certainement l'avancement des connaissances sur l'intervention sociojudiciaire à Montréal.

Risques et inconvénients

- Les inconvénients en lien avec la participation à cette étude sont le temps investi pour le focus group, c'est-à-dire environ une (1) heure.
- Il se peut que vous ne soyez pas à l'aise de tout partager en groupe. Si c'est le cas, vous pouvez demander à la chercheuse de faire une entrevue individuelle confidentielle (en plus du focus group) pour compléter ou ajouter aux données recueillies.

Confidentialité

- Nous demandons à toutes participantes de respecter la confidentialité des propos discutés en focus group. Si vous vous engagez à participer en signant ce formulaire, vous vous engagez aussi à ne pas répéter les propos tenus par d'autres intervenantes lors du focus group.
- L'enregistrement audio numérique de l'activité du focus group sera retranscrit. Les informations et éléments contextuels permettant de vous identifier seront remplacés par des données fictives (prénom, lieu, etc.).
- Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à la chercheuse de retirer le verbatim du focus group et ainsi vous assurer que les éléments identifiatoires ont bien été retirés.
- Les données recueillies au cours de ce projet de recherche seront conservées de façon sécuritaire grâce à l'utilisation de bureaux et classeurs fermés à clé et de dossiers informatiques avec code d'accès, afin d'assurer la protection des données et de préserver l'identité des participantes. Les enregistrements audios, la prise de notes, la transcription et le formulaire de consentement seront conservés pendant 5 ans après la publication de mon mémoire ce maîtreise, puis seront détruits.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser de participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser la chercheuse verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

Clauses supplémentaires :

Accès exceptionnel au dossier : À des fins de surveillance ou de contrôle de la recherche, il est possible que la chercheuse doive permettre l'accès à votre dossier de recherche à une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche en Dépendance, Inégalités sociales et Santé publique, par l'établissement ou par les organismes subventionnaires de la recherche. Ces personnes et ces organismes adhèrent tous à une politique de stricte confidentialité.

Confidentialité et conservation des données : À des fins de protection, notamment afin de pouvoir communiquer avec vous rapidement, vos noms et prénoms, vos coordonnées et la date de début et de fin de votre participation au projet seront conservés pendant un an après la fin du projet dans un répertoire à part maintenu par la chercheuse responsable ou par l'établissement.

Des questions sur le projet ?

Pour toute question sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet (coordonnées à la page 1)

Pour toute question concernant les aspects éthiques du projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en Dépendance, Inégalités sociales, Santé publique 514-527-9565, poste 3013 ou encore par courriel à david.lecuyer.ecsmnl@sss.gov.qc.ca

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4) a aussi approuvé ce projet. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordonnatrice du CERPE 4 : ceperpe4@uqam.ca ou 514-987-3000, poste 3642.

Contact utile :

Si vous souhaitez vous renseigner sur vos droits ou pour formuler une plainte, vous pouvez joindre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal au numéro suivant: 514-593-3600

Contact pour personnes sourdes/malentendantes (ATS) : 514 284-3747

Courriel : commissaireauxplaintes.ecsmnl@sss.gov.qc.ca

23/01/2020

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet, merci infiniment.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom _____

Signature _____

Date _____

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire;
- (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;
- (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;
- (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom _____

Signature _____

Date _____

ANNEXE C FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR SPÉCIALISTE EN ACTIVITÉS CLINIQUES



29/02/2020

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT :
SUPERVISEUR CLINIQUE DE CÔTÉ COUR

Projet de recherche : l'exploration d'une intervention sociojudiciaire à partir du point de vue de femmes victimes de violence conjugale et d'intervenantes : le service Côté Cour

Étudiante responsable du projet

Mathilde Bourgeois

mbourgeois.recherche@gmail.com

Professeure et direction de recherche

Myriam Dubé, École de travail social, UQAM

Courriel : dube.myriam@uqam.ca

Partenaire de recherche

Nathalie Matteau, supervision clinique chez

Côté Cour

Nathalie.matteau.jmance@sss.gouv.qc.ca

Courriel : dube.myriam@uqam.ca

Ce formulaire de consentement précède la participation à ce projet de recherche et a pour but de vous informer de l'objectif principal de cette étude, des procédures, des avantages, des risques et des inconvénients, de même que des personnes avec qui communiquer au besoin. Ce formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions nécessaires à votre compréhension.

Objectif principal du projet

Ce projet vise à documenter les pratiques d'intervention chez Côté Cour, un service d'aide sociojudiciaire disponible pour les personnes impliquées dans un processus de plainte criminelle en contexte conjugal et familial. Il s'agit d'une recherche menée en collaboration avec l'équipe d'intervention de Côté Cour, qui souhaite connaître le point de vue des usagers sur leur service ainsi que celui de ses intervenantes. Votre point de vue est important pour nous.

Tâches qui vous seront demandées

Une entrevue exploratoire sera menée avec vous dans le but de mieux comprendre le service. Lors de cette entrevue, vous serez invitée à :

- Partager votre point de vue sur le quotidien du service Côté Cour
- Alimenter la compréhension de la chercheure en lien avec le travail d'intervention à Côté Cour
- Mentionner toutes informations pertinentes quant au fonctionnement du service.

Moyens de diffusion

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise que je transmettrai aux participantes qui le souhaitent, ainsi qu'à l'équipe d'intervention du service Côté Cour. Aussi, il est possible que je publie un article scientifique grâce à l'analyse des résultats de recherche.

Avantages

Vous ne retirerez pas d'avantage personnel en participant à cette étude. Néanmoins, partager votre expérience en tant que superviseuse peut alimenter votre réflexion sur vos pratiques quotidiennes. Votre point de vue, une fois partagé à la chercheuse, permettra certainement l'avancement des connaissances sur l'intervention sociojudiciaire à Montréal.

29/02/2020

Risques et inconvénients

Les inconvénients en lien avec la participation à cette étude sont le temps investi pour l'entretien, c'est-à-dire environ une (1) heure.

Confidentialité

Notez que la confidentialité de cet entretien n'est pas garantie. En effet, il sera possible de vous identifier indirectement étant donné la nature de votre poste de seule superviseure clinique au service Côte Cour. Néanmoins, voici quelques mesures prises à l'égard des données recueillies avec vous : L'enregistrement audio numérique de l'entretien sera retranscrit. Votre nom et prénom seront retirés de la retranscription.

Les données recueillies au cours de ce projet de recherche seront conservées de façon sécuritaire grâce à l'utilisation de bureaux et classeurs fermés à clé et de dossiers informatiques avec code d'accès, afin d'assurer la protection des données et de préserver l'identité des participants. Les enregistrements audios, la prise de notes, la transcription et le formulaire de consentement seront conservés pendant 5 ans après la publication de mon mémoire de maîtrise, puis seront détruits.

Accès exceptionnel au dossier : À des fins de surveillance ou de contrôle de la recherche, il est possible que la chercheure doive permettre l'accès à votre dossier de recherche de une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche en Dépendance, Inégalités sociales et Santé publique, par l'établissement ou par les organismes subventionnaires de la recherche. Ces personnes et ces organismes adhèrent tous à une politique de stricte confidentialité.

Confidentialité et conservation des données : À des fins de protection, notamment afin de pouvoir communiquer avec vous rapidement, vos noms et prénoms, vos coordonnées et la date de début et de fin de votre participation au projet seront conservés pendant un an après la fin du projet dans un répertoire à part maintenu par la chercheure responsable ou par l'établissement.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser de participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser la chercheure verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

Des questions sur le projet ?

Pour toute question sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet (coordonnées à la page 1)

Pour toute question concernant les aspects éthiques du projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en Dépendance, Inégalités sociales, Santé publique 514-527-9565, poste 3013 ou encore par courriel à david.lecuyer.cesanti@ssss.gouv.qc.ca

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4) a aussi approuvé ce projet. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordonnatrice du CERPE 4 : cerpe4@uqam.ca ou 514-987-3000, poste 3642.

29/02/2020

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet, merci infiniment.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision. Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Nom et rôle

Signature

Date

Déclaration de la personne ayant obtenu le consentement (étudiante chercheure)

- Je certifie avoir expliqué au participant la nature de la recherche ainsi que le contenu de ce formulaire et lui avoir indiqué qu'il reste à tout moment libre de mettre un terme à sa participation au projet. Je lui remettrai une copie signée du présent formulaire.

Mathilde Bourgeois, étudiante chercheure

Signature

2020-05-11
Date

Déclaration de la chercheuse responsable du projet de recherche (direction de recherche)

- Je certifie qu'on a expliqué au participant les termes du présent formulaire d'information et de consentement, que l'on a répondu à ses questions et qu'on lui a clairement indiqué qu'il demeure libre de 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.

Mylaine Dabé

11 mai 2020

Nom et signature du chercheur/de la chercheuse

Date

ANNEXE D AUTORISATION ÉTHIQUE DU CERDIS



Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 19 mai 2020

Madame Myriam Dubé
Professeure, École de travail social
Université du Québec à Montréal
455, boul. René-Lévesque Est, Local W-4020
Montréal (Québec) H2L 4Y2

Madame Mathilde Bourgeois
Candidate à la maîtrise en travail social
Université du Québec à Montréal

Mesdames,

Objet : **Autorisation de réaliser la recherche suivante :**

Titre : « L'exploration d'une intervention sociojudiciaire à partir du point de vue de femmes victimes de violence conjugale et d'intervenantes : le service côte cour »
Numéro attribué au projet par le CER évaluateur : **DIS-1920-20**

Mesdames,

Il nous fait plaisir de vous autoriser à réaliser la recherche identifiée en titre sous les auspices du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL). Cette autorisation vous permet de réaliser la recherche au service Côte Cour.

Pour vous donner cette autorisation, notre établissement reconnaît l'examen éthique qui a été effectué par le Comité d'éthique de la recherche en dépendances, inégalités sociales et santé publique :

- qui agit comme CER évaluateur pour ce projet, conformément au Cadre de référence des établissements publics du RSSS pour l'autorisation d'une recherche menée dans plus d'un établissement (le Cadre de référence);
- qui a confirmé dans sa lettre du 19 mars 2020 le résultat positif de l'examen scientifique et de l'examen éthique du projet; et
- qui a approuvé la version réseau du formulaire de consentement en français utilisé pour cette recherche.

Cette autorisation vous est donnée à condition que vous vous engagez à :

- respecter les dispositions du Cadre de référence se rapportant à votre recherche;
- qui agit comme CER évaluateur pour ce projet, conformément au Cadre de référence des établissements publics du RSSS pour l'autorisation d'une recherche menée dans plus d'un établissement (le Cadre de référence);

PLUS FORT
AVEC VOUS

66, rue Saint-Catherine Est
Montréal (Québec) H2X 1K6
Téléphone : 514 377-9565, poste 3081
www.ciss-entendement.gouv.qc.ca

- qui a confirmé dans sa lettre du 19 mars 2020 le résultat positif de l'examen scientifique et de l'examen éthique du projet; et
- qui a approuvé la version réseau du formulaire de consentement en français utilisé pour cette recherche.

Cette autorisation vous est donnée à condition que vous vous engagiez à :

- respecter les dispositions du Cadre de référence se rapportant à votre recherche;
- respecter le cadre réglementaire de notre établissement sur les activités de recherche, notamment pour l'identification des participants à la recherche;
- utiliser la version des documents se rapportant à la recherche approuvée par le CER évaluateur, les seuls changements apportés, si c'est le cas, étant d'ordre administratif et identifiés de façon à ce que le CER évaluateur puisse en prendre connaissance; et
- respecter les exigences fixées par le CER évaluateur pour le suivi éthique continu de la recherche.

Cette autorisation est notamment fondée sur le fait que vous détenez des privilèges de recherche octroyés par notre établissement ou par un autre établissement du réseau de la santé et des services sociaux qui ont été dûment reconnus par le CCSMTL.

L'autorisation qui vous est donnée ici de réaliser la recherche sous les auspices de notre établissement sera renouvelée sans autre procédure à la date indiquée par le CER évaluateur dans sa décision de renouveler son approbation éthique de cette recherche.

Vous consentez également à ce que notre établissement communique aux autorités compétentes des renseignements personnels qui sont nominatifs au sens de la loi en présence d'un cas avéré de manquement à la conduite responsable en recherche de votre part lors de la réalisation de cette recherche.

a personne à joindre pour toute question relative à cette autorisation ou à son renouvellement ou au sujet de changements d'ordre administratif qui auraient été apportés à la version des documents se rapportant à la recherche approuvée par le CER évaluateur, est monsieur David L'Éuyer (david.leyuer.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca).

En terminant, nous vous demandons de toujours mentionner dans votre correspondance au sujet de cette recherche le numéro attribué au projet de recherche par le CER évaluateur.

Veillez agréer nos sentiments les meilleurs.



Annie-Kim Gilbert, Ph. D.

Directrice de l'enseignement universitaire et de la recherche
Personne mandatée par l'établissement pour autoriser la réalisation des projets de recherche

AKG/sg

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPÉ FSH) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (Janvier 2016) de l'UQAM.

Titre du projet: L'exploration d'une intervention sociojudiciaire à partir du point de vue de femmes victimes de violence conjugale et d'intervenants : le service Côte Cour

Nom de l'étudiant: Mathilde BOURGEOIS

Programme d'études: Maîtrise en travail social (profil avec mémoire)

Direction de recherche: Myriam DUBÉ

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

Amme-Marie Parisot

Professeure, Département de linguistique

Présidente du CERPÉ FSH

