

SERVICES D'AIDE EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE: ÉTAT DE LA SITUATION ET BESOINS PRIORITAIRES

MAI 2010



Maryse Rinfret-Raynor
Normand Brodeur
Élisabeth Lesieux
Mathilde Turcotte

cri
viff

Centre de recherche interdisciplinaire
sur la violence familiale
et la violence faite aux femmes

Services d'aide en matière de violence conjugale : état de la situation et besoins prioritaires

Réalisé par :

Maryse Rinfret-Raynor, CRI-VIFF, Université de Montréal

Normand Brodeur, CRI-VIFF, Université Laval

Élisabeth Lesieux, CRI-VIFF, Université de Montréal

Mathilde Turcotte, Université de Montréal

Mai 2010

Services d'aide en matière de violence conjugale : état de la situation et besoins prioritaires

Réalisé par :

Maryse Rinfret-Raynor, CRI-VIFF, Université de Montréal

Normand Brodeur, CRI-VIFF, Université Laval

Élisabeth Lesieux, CRI-VIFF, Université de Montréal

Mathilde Turcotte, Université de Montréal

Ce projet de recherche a été rendu possible grâce à la collaboration financière du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et
Bibliothèque et Archives Canada**

Vedette principale au titre :

Services d'aide en matière de violence conjugale : état de la situation et besoins prioritaires

Comprend des réf. bibliogr.

ISBN 978-2-921768-82-5

1. Femmes victimes de violence, Services aux - Québec (Province). 2. Victimes de violence, Services aux - Québec (Province). 3. Hommes violents, Services aux - Québec (Province). 4. Violence entre conjoints - Québec (Province). I. Rinfret-Raynor, Maryse. II. Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.

HV6626.23.C3S47 2010

362.82'9209714

C2010-941686-4

Remerciements

Ce projet de recherche n'aurait pas été possible sans la collaboration de plusieurs personnes qui ont investi de leur temps afin de satisfaire les objectifs de la recherche. Le rapport qui vous est présenté ici est le résultat d'un travail d'équipe et le fruit de la contribution d'un grand nombre de personnes.

Dans un premier temps, nous souhaitons remercier les membres du comité d'orientation qui ont travaillé de concert avec l'équipe de recherche pour bien représenter leurs regroupements et leur organisme et s'assurer que le processus de la recherche et son déroulement correspondent aux réalités du terrain et aux préoccupations de leur membres : Manon Monastesse de la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, Louise Riendeau du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence, Sylvain Lévesque de à cœur d'homme et Lise Gervais de Relais-Femmes qui a accompagné le groupe tout au long de la démarche.

Un énorme merci va également aux répondantes et aux répondants des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents qui ont accepté de répondre aux deux questionnaires et pour certaines et certains de participer aux groupes de discussion. Leur engagement à fouiller dans les dossiers pour répondre aux questions nous a permis de mieux saisir l'évolution de leur maison ou organisme entre 2002 et 2009. De plus, le temps que les répondantes et répondants ont réservé pour répondre aux questions qualitatives nous a fourni un matériel très riche qui a permis de mieux comprendre la situation de leur maison ou de leur organisme.

Nous adressons un merci spécial aux personnes, étudiantes et professionnels-les qui nous ont aidés de façon ponctuelle mais combien importante à différentes étapes de la recherche. Plus spécifiquement, nous tenons à remercier Émilie Blais, Raymonde Boisvert, Catherine Montmagny, Xanthia Gagné-Tardif et François Tremblay. Nous remercions également Hélinette Pigatti pour la mise en page du rapport.

Enfin, nous remercions Hélène Cadrin du Secrétariat à la condition féminine du ministère de la Culture, des Communications et de la condition féminine et Josée Laroche du ministère de la Santé et des Services sociaux pour leur intérêt et appui tout au long du projet.

Table des matières

REMERCIEMENTS	V
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE	5
1.1 Les contours de la problématique de la violence conjugale	5
1.1.1 Définition de la violence conjugale	5
1.1.2 La prévalence de la violence conjugale	6
1.2 Le plan d'action en matière de violence 2004-2009 : objectifs et contexte d'implantation	7
1.2.1 Les objectifs du deuxième plan d'action en matière de violence conjugale	7
1.2.2 Une mise en contexte de l'implantation du deuxième plan d'action en matière de violence conjugale	10
1.2.2.1 Histoire et développement des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents au Québec	10
1.2.2.2 Réalité et besoins revendiqués par les organismes	11
1.2.2.2.1 Réalité et besoins revendiqués par les maisons d'hébergement	11
1.2.2.2.2 Réalité et besoins revendiqués par les organismes pour conjoints ayant des comportements violents	14
1.3 Contexte de la recherche	15
CHAPITRE 2 : LA RECENSION DES ÉCRITS	17
2.1 Les besoins des personnes en situation de violence conjugale	17
2.1.1 Les besoins des femmes victimes de violence	17
2.1.2 Les besoins des enfants et des adolescents-es exposés à la violence	20
2.1.3 Les besoins des conjoints ayant des comportements violents	22
2.2 Les services offerts en violence conjugale	25
2.2.1 Les services offerts aux femmes victimes de violence conjugale	25
2.2.2 Les services offerts aux enfants et aux adolescents-es exposés à la violence conjugale	27
2.2.3 Les services offerts aux conjoints ayant des comportements violents	28
2.3 L'évaluation des services offerts en violence conjugale	29
2.3.1 L'évaluation des services offerts en maisons d'hébergement aux femmes victimes de violence conjugale	30
2.3.2 L'évaluation des services offerts aux enfants et aux adolescents-es exposés à la violence conjugale	34
2.3.3 L'évaluation des services offerts aux conjoints ayant des comportements violents	37

CHAPITRE 3 : LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE _____ 41

3.1 Le devis de la recherche _____	41
3.2 L'échantillon _____	42
3.2.1 Les maisons d'hébergement _____	42
3.2.2 Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents _____	44
3.3 Les instruments de collecte des données _____	44
3.3.1 Les questionnaires _____	44
3.3.1.1 Maisons d'hébergement _____	44
3.3.1.2 Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents _____	47
3.3.2 Les groupes de discussion _____	49
3.3.2.1 Le processus de constitution des groupes et le déroulement _____	49
3.3.2.2 Les groupes de discussion réalisés _____	50
3.4 L'analyse des données _____	51
3.4.1 L'analyse des données quantitatives _____	51
3.4.2 L'analyse des données qualitatives _____	52
3.5 La portée et les limites de l'étude _____	53

CHAPITRE 4 : LES MAISONS D'HÉBERGEMENT – PROFIL ET EFFETS DU PLAN D'ACTION _____ 55

4.1 Le profil des maisons d'hébergement _____	55
4.1.1 La répartition géographique des maisons d'hébergement _____	55
4.1.2 La nature des services offerts aux femmes _____	56
4.1.3 Les services offerts aux enfants et aux adolescents-es _____	58
4.1.4 La disponibilité des services _____	60
4.1.5 L'accessibilité des services _____	61
4.1.6 Le profil de la clientèle _____	62
4.1.7 Les autres activités offertes _____	66
4.1.8 La formation du personnel _____	67
4.1.9 Les ressources humaines _____	68
4.1.10 Les ressources financières et les frais de fonctionnement _____	71
4.1.11 Le profil des maisons d'hébergement : synthèse _____	72
4.2 Plan d'action et évolution de la situation financière des maisons d'hébergement _____	74
4.2.1 Données quantitatives _____	74
4.2.2 Point de vue des répondantes sur l'évolution des ressources financières de leur maison _____	78
4.2.3 Plan d'action et évolution financière des organismes : synthèse _____	79
4.3 L'évolution des maisons d'hébergement entre 2003 et 2009 _____	80
4.3.1 L'évolution des services offerts aux femmes _____	80
4.3.1.1 Données quantitatives _____	80
4.3.1.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des services offerts aux femmes _____	85
4.3.2 L'évolution des services offerts aux enfants et aux adolescents-es _____	88
4.3.2.1 Données quantitatives _____	88
4.3.2.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des services offerts aux enfants et aux adolescents-es _____	91
4.3.3 L'évolution de la disponibilité des services _____	93

4.3.3.1 Données quantitatives _____	93
4.3.3.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution de la disponibilité des services _____	96
4.3.4 L'évolution de l'accessibilité des services _____	97
4.3.4.1 Données quantitatives _____	97
4.3.4.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution de l'accessibilité de leurs services _____	100
4.3.5 L'évolution des autres activités offertes _____	102
4.3.5.1 Données quantitatives _____	102
4.3.5.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des autres activités offertes _____	103
4.3.6 L'évolution de la formation du personnel _____	106
4.3.6.1 Données quantitatives _____	106
4.3.6.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution de la formation du personnel _____	107
4.3.7 L'évolution des ressources humaines _____	109
4.3.7.1 Données quantitatives _____	109
4.3.7.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des ressources humaines _____	113
4.3.8 Appréciation des effets plan d'action : synthèse de l'opinion des répondantes _____	116
4.3.9 L'évolution des maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 : synthèse _____	119
4.4 Les pistes d'action prioritaires pour l'avenir _____	123
4.4.1 Résultats des groupes de discussion _____	123
4.4.1.1 Description des besoins des femmes et des enfants _____	123
4.4.1.2 Description des besoins des maisons d'hébergement _____	128
4.4.2 Résultats du sondage _____	134
4.4.3 Synthèse des pistes d'action prioritaires pour l'avenir _____	139

CHAPITRE 5 : LES ORGANISMES POUR CONJOINTS AYANT DES COMPORTEMENTS VIOLENTS – PROFIL ET EFFETS DU PLAN D'ACTION _____ 141

5.1 Le profil des organismes pour conjoints ayant des comportements violents ____	141
5.1.1 La répartition géographique des organismes _____	141
5.1.2 La nature des activités offertes _____	142
5.1.3 La disponibilité des activités _____	144
5.1.4 L'accessibilité des activités _____	148
5.1.5 Le profil des participants _____	149
5.1.6 Les activités offertes aux adolescents-es _____	151
5.1.7 Les autres activités offertes par les organismes _____	151
5.1.8 La formation du personnel _____	152
5.1.9 Les ressources humaines _____	153
5.1.10 Les ressources financières _____	156
5.1.11 Le profil des organismes : synthèse _____	156
5.2 Plan d'action et évolution de la situation financière des organismes _____	158
5.2.1 Données quantitatives _____	158

5.2.2 Point de vue des répondants-es sur l'évolution des ressources financières de leur organisme _____	161
5.2.3 Plan d'action et évolution de la situation financière des organismes : synthèse _____	163
5.3 L'évolution des organismes entre 2003 et 2008 _____	163
5.3.1 L'évolution des activités offertes _____	164
5.3.1.1 Données quantitatives _____	164
5.3.1.2 Le point de vue des répondants-es sur l'évolution des activités _____	166
5.3.2 L'évolution de la disponibilité des activités _____	167
5.3.2.1 Données quantitatives _____	167
5.2.2.2 Le point de vue des répondants-es sur la disponibilité des activités _____	170
5.3.3 L'évolution de l'accessibilité des activités _____	171
5.3.3.1 Données quantitatives _____	171
5.3.3.2 Le point de vue des répondants-es sur l'accessibilité de leurs services _____	173
5.3.4 L'évolution des activités offertes aux adolescents-es _____	173
5.3.4.1 Données quantitatives _____	173
5.3.4.2 Le point de vue des répondants-es sur les activités offertes aux adolescents-es _____	174
5.3.5 L'évolution des autres activités _____	175
5.3.5.1 Données quantitatives _____	175
5.3.5.2 Le point de vue des répondants-es sur les autres activités _____	177
5.3.6 L'évolution de la formation du personnel _____	178
5.2.6.1 Données quantitatives _____	178
5.2.6.2 Le point de vue des répondants-es sur la formation du personnel _____	179
5.3.7 L'évolution des ressources humaines _____	179
5.3.7.1 Données quantitatives _____	179
5.3.7.2 Le point de vue des répondants-es sur l'évolution des ressources humaines _____	181
5.3.8 Appréciation des effets du deuxième plan d'action : synthèse de l'opinion des répondants-es _____	183
5.4 Les pistes d'action prioritaires pour l'avenir _____	187
5.4.1 Résultats des groupes de discussion _____	188
5.4.1.1 Description des besoins des hommes ayant des comportements violents _____	188
5.4.1.2 Description des besoins des organismes _____	192
5.4.2 Résultats du sondage _____	196
5.4.3 Synthèse des pistes d'action prioritaires pour l'avenir _____	203
CHAPITRE 6 – DISCUSSION DES RÉSULTATS _____	205
6.1 Les maisons d'hébergement _____	205
6.2 Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents _____	209
CONCLUSION _____	215
BIBLIOGRAPHIE _____	217

ANNEXES	229
ANNEXE 1 – Questionnaire – Portrait de la situation des maisons d’hébergement 2002-2003/2007-2008	231
ANNEXE 2 – Questionnaire – Portrait de la situation des maisons d’hébergement 2008-2009	285
ANNEXE 3 – Questionnaire – Portrait de la situation des maisons des ressources d’aide aux hommes ayant des comportements violents 2002-2003/2007- 2008	321
ANNEXE 4 – Questionnaire d’opinion – besoins et recommandations des organismes pour conjoints ayant des comportements violents	361
ANNEXE 5 – Guide d’entrevue pour les groupes de discussion avec les maisons d’hébergement	371
ANNEXE 6 – Guide d’entrevue pour les groupes de discussion avec les organismes pour conjoints ayant des comportements violents	373

Liste des tableaux

Tableau 1 - Distribution géographique des maisons d'hébergement du Québec et des maisons de l'échantillon _____	43
Tableau 2 - Groupes de discussion réalisés avec les représentantes de maisons d'hébergement _____	51
Tableau 3 - Groupes de discussion réalisés avec les représentants d'organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents _____	51
Tableau 4 - Répartition géographique des maisons d'hébergement et indice populationnel _____	55
Tableau 5 - Types de services offerts dans les maisons en 2008-2009 _____	56
Tableau 6 - Types de soutien et d'accompagnement offerts par les maisons d'hébergement en 2008-2009 _____	57
Tableau 7 - Types d'hébergements offerts par les maisons d'hébergement en 2008-2009 _____	58
Tableau 8 - Types de services offerts aux enfants et aux adolescents-es en 2008-2009 _____	59
Tableau 9 - Types de soutien et d'accompagnement offerts aux enfants et aux adolescents-es en 2008-2009 _____	59
Tableau 10 - Nombre de lits subventionnés dans les maisons en 2008-2009 _____	60
Tableau 11 - Taux d'occupation moyen des maisons en 2008-2009 _____	61
Tableau 12 - Accessibilité des maisons aux fauteuils roulants et nombre de maisons ayant accueilli des femmes présentant des limitations fonctionnelles en 2008-2009 _____	62
Tableau 13 - Répartition des motifs d'hébergement en 2007-2008 _____	63
Tableau 14 - Répartition des motifs d'hébergement en 2007-2008, selon le type de population qu'accueille la maison _____	63
Tableau 15 - Répartition des motifs de demande de services externes pour la période 2007-2008 _____	64
Tableau 16 - Répartition du nombre total de références des femmes hébergées en 2007-2008, selon la source de référence _____	64
Tableau 17 - Lieux de naissance des femmes hébergées en 2007-2008 (moyenne par maison) _____	65
Tableau 18 - Nombre total d'activités de prévention et de sensibilisation en 2008-2009 selon les secteurs _____	67

Tableau 19 - Montants consacrés à la formation en 2008-2009 _____	67
Tableau 20 - Nombre de maisons ayant eu recours à de la formation en 2007-2008, selon les types de formation _____	68
Tableau 21 - Répartition des salariées dans les maisons d'hébergement en 2008-2009 ____	68
Tableau 22 - Nombre de salariées dans les maisons en 2008-2009, selon la localisation de la maison d'hébergement _____	69
Tableau 23 - Nombre de salariées en 2008-2009, selon le niveau d'éducation _____	69
Tableau 24 - Taux de salaire horaire à l'embauche selon les fonctions exercées en 2008-2009 _____	70
Tableau 25 - Répartition du nombre de salariées selon leur ancienneté en 2007-2008 ____	70
Tableau 26 - Répartition des motifs de départ en 2008-2009 _____	71
Tableau 27 - Entrées de fonds des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale exprimées en dollars pour l'année 2008-2009 et selon divers secteurs _____	71
Tableau 28 - Proportion du financement provenant du secteur public par rapport au total des revenus de la maison en 2008-2009 _____	71
Tableau 29 - Montants dépensés pour le fonctionnement de la maison en 2007-2008 ____	72
Tableau 30 - Proportion du financement des maisons d'hébergement provenant du public, du privé et de l'autofinancement par rapport au total des revenus ____	75
Tableau 31 - Évolution des montants des entrées de fonds du secteur public entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	76
Tableau 32 - Proportion de répondantes considérant que les nouveaux argents ont rendu les maisons moins dépendantes financièrement _____	76
Tableau 33 - Perception des répondantes concernant les délais entre l'injection de fonds supplémentaires et l'apparition des premiers effets _____	76
Tableau 34 - Évolution des montants dépensés pour le fonctionnement de la maison entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	77
Tableau 35 - Pourcentage d'augmentation du financement des maisons dû au plan d'action, par rapport au financement public obtenu en 2002-2003 _____	77
Tableau 36 - Évolution des types de services offerts aux femmes par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	81
Tableau 37 - Évolution du nombre de services offerts aux femmes par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	82

Tableau 41 - Évolution du nombre de maisons offrant de l'hébergement, selon le type d'hébergement offert _____	83
Tableau 39 - Évolution du nombre de maisons offrant du soutien et de l'accompagnement entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de soutien et d'accompagnement _____	84
Tableau 40 - Évolution du nombre de types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 ____	85
Tableau 38 - Évolution du nombre médian d'heures par semaine investies en présence et en intervention auprès des femmes hébergées et du nombre médian d'heures consacrées aux services externes _____	85
Tableau 42 - Évolution du nombre de maisons offrant des services aux enfants et aux adolescents-es entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de services _____	89
Tableau 44 - Évolution du nombre de maisons offrant du soutien et de l'accompagnement aux enfants et aux adolescents-es entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de soutien et d'accompagnement _____	90
Tableau 43 - Évolution du nombre d'heures/semaine investies dans l'intervention jeunesse interne et externe entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	91
Tableau 45 - Évolution du nombre moyen de lits subventionnés entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	94
Tableau 46 - Évolution du nombre de demandes d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	94
Tableau 47 - Évolution du nombre de femmes hébergées entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	94
Tableau 48 - Évolution du nombre d'enfants / adolescents-es hébergés entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	95
Tableau 49 - Évolution du nombre de demandes de services externes et du nombre de femmes ayant bénéficié de services externes entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	95
Tableau 50 - Évolution du taux d'occupation entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	96
Tableau 51 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement offrant des services d'écoute téléphonique et d'accueil 24h entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	98
Tableau 52 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement ayant des points de service entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	98
Tableau 53 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement dont les intervenantes se déplacent dans le milieu des femmes entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	99

Tableau 54 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement offrant des services en anglais et en espagnol entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	99
Tableau 55 - Évolution de l'accessibilité des maisons aux fauteuils roulants et du nombre de maisons ayant accueilli des femmes présentant des limitations fonctionnelles entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	99
Tableau 56 - Évolution du nombre de maisons ayant tenu des activités de prévention et de sensibilisation entre 2002-2003 et 2008-2009, selon les milieux _____	102
Tableau 57 - Évolution des sommes consacrées à la formation formelle en 2002-2003, 2007-2008 et en 2008-2009 _____	106
Tableau 58 - Évolution du nombre de formations offertes et du nombre de personnes salariées ayant reçu de la formation _____	106
Tableau 59 - Évolution du nombre de maisons offrant de la formation entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de formation reçue _____	107
Tableau 60 - Évolution du nombre de salariées à temps plein entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	109
Tableau 61 - Évolution du nombre de salariées selon le niveau de scolarité atteint entre 2002-2003 et 2008-2009 _____	110
Tableau 62 - Évolution des salaires horaires moyens à l'embauche entre 2002-2003 et 2008-2009, selon les catégories de postes _____	111
Tableau 63 - Évolution de l'ancienneté du personnel des maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	112
Tableau 64 - Évolution du nombre de départs et d'absences prolongées entre 2002-2003 et 2008-2009, selon les motifs invoqués _____	113
Tableau 65 - Perception des répondantes concernant les effets observés dans l'organisme en lien à l'injection d'argent reliée au plan d'action _____	117
Tableau 66 - Score des répondantes concernant les effets du plan d'action selon la localisation des organismes _____	119
Tableau 67 - Opinion des répondantes sur les besoins des femmes et des maisons qui devront être pris en considération pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale _____	135
Tableau 68 - Opinion des répondantes sur les recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale _____	138
Tableau 69 - Répartition géographique des organismes et indice populationnel _____	141
Tableau 70 - Nature des activités offertes par les organismes en 2007-2008 _____	142

Tableau 71 - Comparaison du nombre d'activités offertes par les organismes en 2007-2008 selon leur localisation _____	143
Tableau 72 - Nombre d'interventions des organismes pour conjoints aux comportements violents en 2007-2008, selon la nature de l'intervention ____	143
Tableau 73 - Nombre de demandes d'aide reçues par les organismes en 2007-2008_____	144
Tableau 74 - Nombre de demandes d'aide reçues en 2007-2008, selon le type de clientèle_____	144
Tableau 75 - Nombre moyen de jours ouvrables entre la demande d'aide et la première entrevue d'accueil et d'évaluation_____	145
Tableau 76 - Nombre moyen de jours écoulés avant la première rencontre de groupe __	147
Tableau 77 - Nombre de groupes, nombre de nouveaux participants admis dans les groupes et abandons en 2007-2008 _____	147
Tableau 78 - Heures de disponibilité hebdomadaires pour l'accueil, l'écoute et les entrevues avec des participants en état de crise _____	149
Tableau 79 - Nombre d'organismes offrant des activités en 2007-2008, selon le type de population_____	150
Tableau 80 – Répartition du nombre total de références des participants en 2007-2008, selon la source de référence _____	150
Tableau 81 – Nombre d'activités de prévention et de sensibilisation en 2007-2008 selon les secteurs et le nombre d'organismes_____	151
Tableau 82 - Nombre d'organismes ayant eu recours à de la formation en 2007-2008, selon le type de formation_____	152
Tableau 83 - Répartition des postes dans les organismes pour conjoints aux comportements violents en 2007-2008_____	153
Tableau 84 - Nombre de postes en 2007-2008, selon la localisation de l'organisme _____	153
Tableau 85 - Répartition des salariés-es en 2007-2008 selon le niveau d'éducation_____	154
Tableau 86 – Taux de salaire horaire à l'embauche selon les fonctions exercées en 2007-2008 _____	154
Tableau 87 - Répartition du nombre de salariés-es selon leur ancienneté en 2007-2008_	155
Tableau 88 - Répartition des motifs de départ en 2007-2008_____	155
Tableau 89 – Entrées de fonds des organismes exprimées en dollars pour l'année 2007-2008 et selon divers secteurs _____	156

Tableau 90 - Évolution des montants des entrées de fonds provenant du secteur public entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	158
Tableau 91 - Évolution des entrées de fonds provenant de sources privées et de l'autofinancement entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	159
Tableau 92 - Évolution des montants dépensés pour le fonctionnement des organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	160
Tableau 93 - Pourcentage d'augmentation du financement des organismes dû au plan d'action, par rapport au financement public obtenu en 2002 _____	160
Tableau 94 - Financement reçu dans le cadre du plan d'action, selon la localisation des organismes _____	161
Tableau 95 - Évolution des types d'activités offertes par les organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	164
Tableau 96 - Évolution du nombre d'activités offertes par les organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	165
Tableau 97 - Évolution du nombre médian d'entrevues d'accueil, de références, de séances de thérapie et d'entrevues de suivi entre 2002-2003 et 2007-2008 _	165
Tableau 98 - Évolution du nombre de demandes d'aide reçues par les organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	167
Tableau 99 - Évolution du nombre de demandes d'aide reçues entre 2002-2003 et 2007-2008, selon la localisation de l'organisme _____	168
Tableau 100 - Évolution du nombre de demandes d'aide reçues en 2007-2008 par rapport à 2002-2003 selon le type de clientèle _____	168
Tableau 101 - Évolution du temps d'attente entre la demande d'aide et l'entrevue d'évaluation entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	169
Tableau 102 - Évolution du nombre de jours écoulés entre l'entrevue d'accueil et l'intégration à un groupe de thérapie entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	169
Tableau 103 - Évolution du nombre de participants ayant bénéficié d'entrevues de suivi individuel et du nombre d'entrevues de suivi par participant entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	170
Tableau 104 - Évolution du nombre d'heures de services consacrées aux hommes en situation de crise entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	172
Tableau 105 - Évolution de la clientèle présentant des réalités particulières entre 2002-2003 et 2007-2008 selon la perception des répondants-es _____	172

Tableau 106 - Évolution du nombre d'organismes offrant des activités aux adolescents-es de 13 à 17 ans entre 2002-2003 et 2007-2008, selon la nature de l'activité _____	174
Tableau 107 - Évolution du nombre d'organismes ayant tenu des activités de prévention et de sensibilisation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon les milieux _____	175
Tableau 108 - Évolution du nombre total d'activités de prévention et de sensibilisation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon les milieux _____	176
Tableau 109 - Évolution du nombre de tables de concertation auxquelles les organismes ont participé en 2002-2003 et en 2007-2008 _____	176
Tableau 110 - Évolution du nombre d'organismes ayant participé à des activités de collaboration autres que les tables de concertation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon les milieux _____	177
Tableau 111 - Évolution de la formation du personnel dans les organismes d'aide entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	178
Tableau 112 - Évolution du nombre d'organismes offrant de la formation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon le type de formation reçue _____	179
Tableau 113 - Évolution du nombre de postes à temps plein et à temps partiel entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	180
Tableau 114 - Évolution du nombre d'organismes éprouvant des difficultés lors du recrutement, selon la fréquence des difficultés _____	181
Tableau 115 - Évolution de l'ancienneté des salariés-es des organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 _____	181
Tableau 116 - Perception des répondants-es concernant les effets observés dans l'organisme en lien à l'injection d'argent reliée au plan d'action _____	183
Tableau 117 - Score des répondants-es concernant les effets du plan d'action selon la localisation des organismes _____	185
Tableau 118 - Opinion des répondants-es sur les besoins des hommes et des organismes qui devront être pris en considération pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale _____	197
Tableau 119 - Opinion des répondants-es sur les recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale _____	201



Introduction

La violence conjugale touche un nombre considérable de québécois-es. En effet, selon l'Enquête sociale et de santé, 6 % des québécoises ont subi de la violence physique, 7 % de la violence sexuelle et 66 % des conduites verbales à caractère violent au cours de l'année de référence (Riou *et al.*, 2003). Selon cette même étude, 45% des femmes victimes mentionnent que leurs enfants ont été exposés à la violence subie, cette proportion augmentant à 78% lorsque l'on interroge spécifiquement les femmes résidant en maison d'hébergement.

Cette violence entraîne des conséquences importantes sur les différentes sphères de vie des personnes qui en sont victimes : santé physique, santé mentale, vie professionnelle/scolaire et familiale, etc. Par ailleurs, l'équipe canadienne de Greaves (1995) a estimé les coûts liés à la santé, aux services sociaux, au système de justice criminelle et au secteur du travail à 4,2 milliards de dollars, dont 87% consistent en des dépenses gouvernementales. Cette estimation, réalisée il y a 15 ans, ne prenait pas en compte les coûts entraînés par l'exposition des enfants/adolescents-es à la violence conjugale.

Au Québec, grâce aux luttes menées par les groupes de femmes, la violence conjugale a été reconnue au cours des années 1970 comme un problème de société. Différents acteurs-trices se sont alors mobilisés pour contrer ce problème et ses conséquences délétères. Les groupes communautaires ont mis en place des maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale ainsi que des centres d'aide pour les hommes ayant des comportements violents.

Le gouvernement du Québec a également contribué de façon importante à la reconnaissance du problème. En effet, dès 1985, le ministère de la Santé et des Services sociaux a adopté la Politique d'aide aux femmes violentées. Deux ans plus tard, un Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale et familiale a été constitué et en 1992, le ministère de la Santé et des Services sociaux a rendu publiques ses orientations en ce qui concerne l'intervention auprès des conjoints violents. En 1995, le gouvernement intervenait à nouveau pour contrer la violence conjugale en publiant la Politique d'intervention en matière de violence conjugale qu'il accompagnait d'un premier plan d'action pour la période 1996-2001. Il consolidait alors la notion de responsabilité sociale et collective quant à l'élimination de cette violence.

Un deuxième plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale (2004-2009) a été rendu public en 2004. Parmi les 72 mesures du plan d'action, l'une d'elle - la mesure 19 - est une réponse du gouvernement aux besoins de soutien politique et financier exprimés par les organismes offrant des services psychosociaux en violence. Elle vise à « soutenir les organismes communautaires et les établissements afin qu'ils répondent aux besoins : d'accueil, de soutien, de référence, d'accompagnement et de suivi » (Gouvernement du Québec, 2004, p. 10). Par cette mesure, le gouvernement vise à s'assurer que les ressources : 1) répondent aux besoins de sécurité, de protection et de soutien psychosocial des victimes de violence conjugale, 2) offrent des services spécifiques et adaptés aux enfants exposés à la violence conjugale et 3) répondent aux besoins des conjoints ayant des comportements violents tout en visant la responsabilisation face à leurs comportements de violence (Gouvernement du Québec, 2004).

Le soutien offert par le ministère de la Santé et des Services sociaux, responsable de la mesure 19, a consisté en une augmentation du financement des groupes communautaires spécialisés en violence conjugale. En effet, les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence

conjugale ont reçu au cours des années 2004 à 2009 une augmentation de leur financement de plus de 30 millions de dollars pour l'ensemble des 106 ressources tandis que les 33 organismes pour conjoints ayant des comportements violents se sont réparti une augmentation du financement de plus de 1,5 million de dollars.

Le gouvernement du Québec compte déposer un nouveau plan d'action en 2012. Dans ce contexte, le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Santé et des Services sociaux s'interrogent d'une part sur les effets de l'augmentation du financement des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et d'autre part, ils souhaitent connaître les besoins actuels qui pourraient être mis de l'avant afin d'offrir un réseau de services d'aide encore plus adapté aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes en contexte de violence conjugale dans le cadre du prochain plan d'action. C'est dans ce contexte que le gouvernement a sollicité la collaboration de chercheurs-es du CRI-VIFF pour effectuer une étude qui permettrait de répondre à ces objectifs.

Cette recherche a donc pour objectifs généraux de :

1. déterminer l'influence du financement supplémentaire accordé par le ministère de la Santé et des Services sociaux aux maisons d'hébergement et aux groupes pour conjoints ayant des comportements violents quant à l'évolution de la situation de chacun de ces organismes au cours des années 2002-2003 et 2008-2009, soit la période « avant » le financement et quatre ans après les premières injections d'argent supplémentaire;
2. identifier des pistes d'actions prioritaires à mettre de l'avant pour répondre plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes dans cette situation.

Plus spécifiquement, la recherche vise à :

1. dresser un portrait de la situation, en 2002-2003 et 2008-2009, des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, en regard :
 - a. des services offerts aux femmes, aux enfants/adolescents-es et aux hommes, en particulier ceux liés au soutien psychosocial;
 - b. des activités de promotion/prévention;
 - c. de la clientèle ayant bénéficié des services (nombre, profil, etc.);
 - d. de la collaboration entre les différentes ressources d'aide;
 - e. des ressources humaines impliquées dans ces organismes.
2. comparer l'évolution de la situation de chacun de ces organismes au cours des deux périodes ciblées par l'étude;
3. documenter le point de vue des intervenants-es en maisons d'hébergement et dans les groupes pour conjoints ayant des comportements violents concernant l'influence du soutien financier accordé à leur organisme sur l'évolution de la situation de celui-ci;

4. présenter le point de vue d'intervenants-es de maisons d'hébergement et de groupes pour conjoints ayant des comportements violents quant aux mesures prioritaires à mettre de l'avant au cours des 5 prochaines années pour répondre plus adéquatement aux besoins des trois principaux acteurs-trices en situation de violence conjugale.

Le rapport qui suit présente les résultats de cette recherche scientifique qui a été faite auprès des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et femmes en difficulté et auprès des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Au total 80,2 % (81 des 103 maisons éligibles) des maisons et 81,8% (27 des 33 organismes) ont participé à au moins une phase de la recherche. Leur collaboration est au centre de la production d'une banque de données qui a permis de rencontrer les objectifs de la recherche.

Le premier chapitre de l'étude présente la problématique et se penche sur la définition de la violence conjugale et son ampleur, le contexte du deuxième plan d'action pour contrer la violence et les objectifs principaux et spécifiques de la recherche.

Le deuxième chapitre présente la recension des écrits en lien avec les principaux thèmes de la recherche soit les besoins et les services offerts aux femmes, aux enfants et aux adolescents-es en situation de violence conjugale et aux conjoints ayant des comportements violents et l'évaluation des services offerts en violence conjugale.

Le troisième chapitre décrit les aspects méthodologiques de la recherche. Basé sur un devis avant-après et utilisant à l'occasion des données rétrospectives, la recherche s'appuie sur des données quantitatives et qualitatives.

Le quatrième chapitre présente la situation des maisons d'hébergement en lien avec le premier objectif de la recherche. Dans un premier temps, nous dressons un portrait des maisons d'hébergement tel qu'il apparaît en 2008-2009, et dans un deuxième temps nous présentons l'évolution qu'ont connue les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009. La situation des maisons d'hébergement est explorée en fonction de cinq éléments soit : le financement, l'offre de services aux femmes, l'offre de services aux enfants et aux adolescents-es, la disponibilité et l'accessibilité des services, et les activités de sensibilisation et de prévention. Ce chapitre se termine par un regard sur les besoins des femmes et des recommandations des répondantes quant au plan d'action.

Parallèlement au quatrième chapitre, le chapitre cinq présente la situation des organismes pour conjoints ayant des comportements violents en lien avec le premier objectif de la recherche. On y retrouve la même structure que celle qui prévaut pour le chapitre quatre, mais en lien avec la situation qui concerne les conjoints ayant des comportements violents. Le chapitre identifie également d'autres besoins en lien avec les conjoints ayant des comportements violents et des recommandations en vue du prochain plan d'action.

Le sixième chapitre présente la discussion et la conclusion du rapport. Ainsi on analyse les résultats obtenus à la lumière de la recension des écrits, présente une perspective des effets du plan d'action en fonction des besoins des femmes, des enfants et adolescents-es et des conjoints ayant des comportements violents, et en conclusion on identifie des pistes pour le futur en lien avec un prochain plan d'action. Cette dernière section vise à répondre spécifiquement au deuxième objectif de la recherche.

Chapitre 1 : LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Ce premier chapitre du rapport pose le cadre du projet de recherche en apportant des précisions sur les principaux éléments à l'étude soit : les contours de la problématique et le deuxième plan d'action en violence conjugale et son contexte. Plus spécifiquement, dans un premier temps, nous porterons un regard sur la définition et sur la prévalence de la violence conjugale, puis nous mettrons en contexte le deuxième plan d'action en lien avec la politique québécoise en matière de violence conjugale. Nous terminerons ce chapitre en présentant les besoins en matière de financement perçus et reflétés par les maisons d'hébergement et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

1.1 LES CONTOURS DE LA PROBLÉMATIQUE DE LA VIOLENCE CONJUGALE

Les prochaines sections mettent en contexte la présente étude en revenant sur la définition de la violence conjugale et sur les données statistiques relatives à la prévalence de cette problématique au Québec et au Canada.

1.1.1 Définition de la violence conjugale

Le phénomène de la violence conjugale est connu depuis le début du XXe siècle. Les femmes qui subissaient de la violence de la part de leur conjoint étaient alors considérées comme des femmes battues. Cette violence était envisagée comme une perte de contrôle de l'homme provoquée par la « victime catalyseuse », pour reprendre l'expression de VonHentig dans un document intitulé *Le crime et sa victime*, publié en 1948. L'agresseur était alors déresponsabilisé puisque l'acte de violence était provoqué par la victime qui elle, était blâmée.

Au Québec, la Fédération Nationale Saint-Jean-Baptiste utilisait quant à elle l'expression « abus de force ». Mais à cette époque, rares étaient les femmes qui osaient poursuivre leur mari en justice. Le divorce était impossible et les services sociaux n'avaient prévu aucune intervention destinée à répondre aux besoins spécifiques des femmes victimes de violence conjugale. Comme le souligne Dumont (2008), même le Rapport de la commission d'enquête Bird sur la situation de la femme au Canada, datant de 1970, n'évoquait pas ce problème.

Ce n'est qu'à partir des années 1970, poussé par les revendications des groupes de femmes, que la violence conjugale est reconnue comme un problème de société et non plus comme un problème relevant de la sphère privée. De plus, elle est alors analysée en termes de prise de contrôle et non plus comme une perte de contrôle, tel que le formule le Gouvernement du Québec (1995) : « la violence conjugale comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique » et « ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie » (p. 22).

D'abord considérée comme une problématique qui concernait uniquement le couple, petit à petit, les pratiques et les recherches ont permis d'identifier les conséquences sur les enfants. En effet, au cours des dernières décennies, la littérature et les recherches ont également démontré que les enfants sont aussi victimes de la violence conjugale (Hester *et al.*, 2007; Lessard *et al.*, 2003). Plusieurs termes ont été utilisés pour désigner la réalité de ces enfants; sont-ils témoins,

victimes ou exposés ? Il est apparu que la notion d'exposition permet de couvrir plusieurs des réalités vécues par les enfants : 1) le fait d'être témoin oculaire de la violence conjugale; 2) le fait d'être témoin auditif des paroles ou des gestes violents; 3) le fait de vivre avec les conséquences de la violence en étant notamment témoin des blessures, des pleurs, des plaintes ou de la visite des policiers (Lessard et Paradis, 2003, p. 3).

1.1.2 La prévalence de la violence conjugale

Les statistiques recueillies par les corps policiers indiquent qu'au Québec, 17 321 infractions de violence ont été commises dans un contexte conjugal en 2008 (Institut national de la santé publique [INSPQ], 2010). Ces infractions représentent environ 22%, soit un peu moins d'un quart, de toutes les infractions contre la personne consignées au cours de l'année. Les données indiquent également que les victimes québécoises étaient des femmes dans 82% des cas. Ce pourcentage est similaire à celui que l'on trouve pour l'ensemble du Canada, puisque sur les 40 165 victimes signalées à la police, 83% concernait des femmes et 17% des hommes.

Selon les chiffres du ministère de la Sécurité publique (2008), sur l'ensemble des victimes québécoises ayant signalé des incidents de violence en 2008, un peu plus de 4 victimes sur 10 ont subi des blessures physiques lors de l'évènement criminel. Par ailleurs, un plus grand nombre de femmes sont victimes d'homicide conjugal. En 2008, le Québec comptait 9 femmes victimes de violence conjugale sur 11 victimes répertoriées.

En 2003, une enquête réalisée au Québec et portant sur la prévalence annuelle et la fréquence des comportements violents envers les conjointes a montré que : 6,1% des femmes ont subi de la violence physique; 6,8% ont subi de la violence sexuelle, 12,6% des femmes ont été victimes de comportements contrôlants ou humiliants de la part de leur partenaire; et 66,2% des femmes ont subi de la violence verbale (Riou *et al.*, 2003).

Certaines études apportent un regard plus nuancé sur les données. C'est notamment le cas de l'Enquête sociale générale (ESG) sur la victimisation de 2004 qui démontrait des taux de violence de 7% chez les femmes et de 6% chez les hommes. Tel qu'on l'a vu souvent aux États-Unis, les données ont fait émerger la question de la symétrie de la violence dans le couple, une question qui mérite d'être examinée attentivement puisqu'il apparaît que les dynamiques de violence, l'intention derrière le geste violent ainsi que les conséquences de cette violence ne sont pas les mêmes selon le sexe (Damant et Guay, 2005; Johnson et Bunge, 2000). L'ESG, tout en reconnaissant l'importance de la violence faite aux hommes, confirme par ailleurs que les conséquences de la violence sont beaucoup plus dévastatrices pour les femmes qu'elles ne le sont pour les hommes.

La violence conjugale affecte les femmes, les hommes, mais il est maintenant largement reconnu qu'elle touche également les enfants (Chamberland, 2003). Les données statistiques sur les taux de prévalence des enfants exposés à la violence conjugale ne sont pas disponibles (Fortin *et al.*, 2000), mais une estimation est possible à partir des données des enquêtes auprès des femmes victimisées et les données des maisons d'hébergement.

Ainsi, selon l'Enquête sur la violence envers les femmes de Statistique Canada (2006), près de 40% des femmes agressées par leur conjoint ont déclaré que leurs enfants avaient été témoins de cette violence. Quant aux femmes hébergées dans un refuge la même année, environ la moitié

(52%) d'entre elles ont déclaré qu'elles cherchaient aussi à protéger leurs enfants contre des situations de violence telles que l'observation de la violence envers leur mère (Enquête sur les maisons d'hébergement, 2005-2006).

L'ESG (2004) rapporte que les enfants ont été davantage témoins¹ d'agressions contre les femmes que d'agressions contre les hommes. En effet, on estime qu'au cours d'une période de cinq ans, au moins 258 000 enfants étaient conscients de la violence conjugale à l'égard de leur mère (déclaré par 40% des femmes victimes de violence conjugale), alors que 136 000 enfants étaient au courant des agressions contre leur père (déclaré par 25% des hommes victimes). Certains enfants avaient été témoins d'agressions particulièrement graves contre leur mère : dans la moitié des incidents observés par les enfants, la femme avait été blessée et elle avait craint pour sa vie.

Bien que ces statistiques offrent des tendances quant à la prévalence de l'exposition des enfants à la violence conjugale, il convient de les appréhender avec précautions puisqu'elles s'appuient soit sur des échantillons cliniques et ne prennent donc pas en considération les cas de violence non signalés, soit sur les perceptions des répondants-es qui pourraient être biaisées.

1.2 LE PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE VIOLENCE 2004-2009 : OBJECTIFS ET CONTEXTE D'IMPLANTATION

C'est en 1985 que le ministère de la Santé et des Services sociaux adoptait une première politique d'aide aux femmes violentées. Depuis, deux plans d'action en matière de violence conjugale ont été élaborés et adoptés afin de contrer la violence conjugale. Le deuxième plan d'action en matière de violence conjugale a été rendu public en 2004. Ce plan, appuyé par le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale et familiale, a la particularité d'interpeller huit ministères et trois secrétariats² réunis autour d'un même objectif. Les prochaines sections visent à préciser les objectifs et les mesures de ce plan d'action, et à rappeler le contexte dans lequel il a été mis en œuvre, en nous centrant notamment sur les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

1.2.1 Les objectifs du deuxième plan d'action en matière de violence conjugale

Le deuxième plan d'action en matière de violence conjugale fait suite à plusieurs grandes étapes qui ont marqué la politique québécoise de lutte à la violence conjugale, notamment : la Politique d'aide aux femmes violentées de 1985 (déjà mentionnée), les orientations en matière d'aide aux conjoints aux comportements violents en 1992, et le dépôt en 1995 de la Politique d'intervention en matière de violence conjugale et du premier Plan d'action 1996-2001 qui l'accompagnait.

La politique d'intervention en matière de violence conjugale consolidait la notion de responsabilité sociale et collective quant à l'élimination de la violence conjugale. Elle était par ailleurs fondée sur quatre axes d'intervention : la prévention, le dépistage, l'adaptation aux

¹ « Être témoin » signifie voir ou entendre les actes de violence.

² Ministère de la Justice; Secrétariat à la condition féminine; Ministère des Affaires municipales, Ministère du Sport et du Loisir; Ministère de l'Éducation; Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille; Ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration; Ministère de la Santé et des Services sociaux; Ministère de la Sécurité publique; Secrétariat aux affaires autochtones; Secrétariat aux aînés.

réalités particulières et l'intervention en matière de violence conjugale³. Cette politique gouvernementale était accompagnée d'un plan d'action de 57 mesures, dont treize relevaient du ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, le rapport sur la mise en œuvre de l'ensemble de ces engagements produit et diffusée en janvier 2003 concluait que les efforts devaient être poursuivis afin d'atteindre les objectifs prévus dans la Politique gouvernementale. Dans un rapport datant de février 2000, la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (la Fédération) et le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (le Regroupement) soulignaient d'ores et déjà que les maisons d'hébergement restaient confrontées à un certain nombre de besoins à l'issue de ce premier plan d'action. Selon leur perception, ces besoins persistaient du fait d'un manque de volonté clairement affirmée, d'orientations claires et d'investissements suffisants de la part du gouvernement du Québec; une telle dynamique empêchait la cohérence des actions et entravait par là-même l'endiguement de la violence conjugale.

Le deuxième plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale (2004-2009) a été rendu public en 2004. Il comprend 72 engagements s'articulant autour de quatre axes : la prévention, le dépistage, l'adaptation aux réalités particulières et l'intervention sociojudiciaire. La mesure 19 de ce plan d'action est l'une des réponses du gouvernement aux besoins de soutien politique et financier exprimés par les organismes offrant des services psychosociaux en violence. Elle vise à « soutenir les organismes communautaires⁴ et les établissements afin qu'ils répondent aux besoins : d'accueil, de soutien, de référence, d'accompagnement et de suivi » (Gouvernement du Québec, 2004, p. 10). Par cette mesure, le gouvernement désire s'assurer que les ressources : 1) répondent aux besoins de sécurité, de protection et de soutien psychosocial des victimes de violence conjugale; 2) offrent des services spécifiques et adaptés aux enfants exposés à la violence conjugale; 3) répondent aux besoins des hommes ayant des comportements violents tout en visant la responsabilisation face à leurs comportements de violence (Gouvernement du Québec, 2004).

Le soutien offert par le ministère de la Santé et des Services sociaux, responsable de la mesure 19, a consisté en une augmentation du financement des groupes communautaires spécialisés en violence conjugale dans le cadre du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)⁵. Cette augmentation s'est élevée à 30 millions pour les maisons d'hébergement répartis en cinq versements et 1,5 millions pour les organismes pour hommes ayant des comportements violents répartis en deux versements.

³ Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Ministère de la Justice, Secrétariat à la Condition féminine, Ministère de la Sécurité publique, Ministère de l'Éducation, Secrétariat à la famille (1995). *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*. Québec, Les Publications du Québec.

⁴ Il convient de rappeler que les organismes communautaires ont pour particularité d'être issus de la communauté et donc de répondre à une multitude de besoins non couverts par le réseau public. Selon la définition du ministère de la Santé et des Services sociaux, ils constituent "un mouvement social autonome d'intérêt public, comme des agents de transformation sociale qui agissent en vue de favoriser l'amélioration de la qualité du tissu social" (MSSS, 2009, p. 6).

⁵ Le PSOC consiste en un soutien financier aux organismes communautaires afin de fournir un appui à leur infrastructure et à la réalisation de leur mission globale. Ce programme s'adresse exclusivement aux organismes communautaires qui oeuvrent dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il s'agit d'une accréditation récurrente et stable de manière à ce que les organismes puissent disposer d'une plus grande marge de manoeuvre dans la planification de leurs activités (MSSS, 2009).

Le ministère de la Santé et des Services sociaux souhaitait que les argents soient répartis selon une approche populationnelle. Les réactions à cette approche ont été diverses. Du côté des maisons d'hébergement, la Fédération et le Regroupement ont soumis deux rapports au ministère dans lesquels un autre plan de répartition des argents était suggéré. Le premier rapport (Rose, 2004) vise à déterminer un budget plancher modelé en fonction du nombre de places par maison et utilisé comme base de référence pour une maison de 12 places. Selon ce rapport, un tel budget plancher permettrait d'éviter les écueils de l'approche populationnelle privilégiée en 2003 par le gouvernement tout en favorisant une harmonisation des services. Comme le souligne Rose (2004, p. 2) :

« les nouveaux fonds ont été attribués à moitié en fonction d'un modèle populationnel, pondéré par un indice de crimes contre les personnes, et à moitié en répartissant le montant en fonction du nombre de maisons. [...] On estimait que les régions les plus peuplées avaient besoin de plus de ressources. Toutefois, cette méthode avait des effets pernicieux pour les femmes violentées des régions à faible densité de population puisqu'elles n'auraient pas accès aux mêmes services ».

Le plan de développement déposé en 2004 par la Fédération et le Regroupement s'ajoute à cette stratégie de répartition (Fédération et Regroupement, 2004). Dans la même logique d'harmonisation des services, le plan de développement propose que 10% de l'enveloppe globale soient consacrés au développement et au déploiement des services dans six régions défavorisées en ressources d'hébergement⁶. Ces régions sont les suivantes : Capitale Nationale (03), Chaudière-Appalaches (12), Laurentides (15), Lanaudière (14), Laval (13) et Montérégie (16). Ce plan de développement a été élaboré après une évaluation des besoins de ces six régions.

Du côté des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, l'Association à cœur d'homme s'est tenue au principe de l'approche populationnelle. Cependant, le rapport d'activité de l'Association pour l'année financière 2005-2006 souligne d'ores et déjà les limites d'une telle approche en indiquant que l'augmentation du financement est loin d'être suffisante et que le réseau « entend travailler sur de nouvelles bases de revendications et documentera l'approche populationnelle pondérée » (p. 18). Par ailleurs, dans un rapport subséquent, l'Association suggérera qu'au principe de répartition des argents soient ajoutés des éléments de pondération tels la réalité et les besoins dans les milieux (Association à cœur d'homme, 2007).

Ces premiers éléments d'information sur le deuxième plan d'action en matière de violence conjugale maintenant apportés, il apparaît nécessaire de préciser le contexte dans lequel il a été développé et mis en œuvre, c'est-à-dire le parcours des maisons d'hébergement et des organismes pour hommes ayant des comportements violents depuis leur création, ainsi que leurs diverses revendications en terme de préoccupations et de besoins ayant en partie contribué au rehaussement de leur financement.

⁶ Quatre stratégies sont privilégiées : augmentation du nombre de places ou de nouvelles maisons; développement de points de service; consolidation des services externes; et allocation de budget pour le transport.

1.2.2 Une mise en contexte de l'implantation du deuxième plan d'action en matière de violence conjugale

Cette mise en contexte est présentée en trois temps. Nous reviendrons tout d'abord sur l'histoire et le développement des maisons et des organismes, puis nous préciserons les préoccupations et les besoins qu'ils ont revendiqués avant la mise en œuvre du deuxième plan d'action.

1.2.2.1 Histoire et développement des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents au Québec

C'est à partir des années 1970 que différents acteurs-rices se sont mobilisé-es pour contrer le problème de la violence conjugale et ses conséquences délétères, ceci dans un contexte de changement sociaux du fait de la multiplication des séparations et parce que les femmes ont osé parler entre elles, faisant tomber le tabou de la violence familiale (Dumont, 2008). Les groupes communautaires ont mis en place des maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale. La première maison d'hébergement, Le Chaînon⁷, a ouvert ses portes en 1974 à Montréal. Sans être exclusivement destinée aux femmes victimes de violence conjugale, il apparaît que la clientèle est de plus en plus constituée de femmes qui fuient un mari violent (Dumont, 2008). À la fin de 1975, une deuxième maison d'hébergement, Carrefour pour elle, ouvre ses portes à Longueuil grâce aux démarches d'une bénévole du Service diocésain de l'aide aux familles. La même année, les membres de l'Association des familles monoparentales constatent plusieurs cas de violence conjugale parmi leurs membres et ouvrent, avec l'aide des Filles de la Charité du Sacré-Cœur, la maison Escalier de l'Estrie.

Par la suite, de nouvelles maisons « pour femmes battues » vont apparaître un peu partout au Québec. Si en 1976, le nombre total de maisons était de 10, il s'élèvera à 23 deux ans après. En 2009, le Québec compte 106 maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale. La majorité d'entre elles sont membres d'un regroupement. En effet, 50 sont membres du Regroupement fondé en 1979, et 41 sont membres de la Fédération, fondée en 1986. Les autres sont des maisons indépendantes.

De manière générale, outre un lieu sécuritaire, les maisons d'hébergement offrent une large gamme de services aux femmes et aux enfants tels que des interventions individuelles ou de groupe à l'interne ou à l'externe (pour les femmes non ou ex-hébergées) et du soutien et de l'accompagnement dans les démarches juridiques ou autres. De plus, elles étendent leurs activités à la communauté en mettant en place des actions de promotion, de sensibilisation et de prévention auprès de la population et de divers milieux. Comme le souligne Diane Prud'homme (1994), « les maisons ont su développer un ensemble de services qui correspondent vraiment à l'ensemble des besoins des femmes en raison de leur approche globale » (p. 362).

En réponse au mouvement des femmes, des initiatives visant à intervenir auprès des conjoints ayant des comportements violents ont également été mises en place. Si la première maison d'hébergement a ouvert ses portes en 1974, ce n'est qu'en 1982 que le premier programme

⁷ Initialement, le Chaînon était un refuge fondé en 1932 par Yvonne Maisonneuve. Il sera nommé de cette façon en 1974. D'autres maisons venant en aide aux femmes en difficulté suivront un cheminement similaire à celui du Chaînon et en viendront elles-aussi à héberger des femmes violentées. C'est le cas notamment de la Maison Kinsmen Marie-Rollet de Québec, fondée en 1961.

d'aide est mis sur pied à Montréal par l'organisme Pro-Gam. D'autres organismes vont suivre en 1985 : CHOC à Laval et Le seuil de l'Estrie à Sherbrooke. À Québec, en 1987, un groupe d'hommes, la ressource Autonommie, a mis en place le G.A.P.I (Groupe d'Aide aux Personnes Impulsives). D'autres organismes vont se développer dans la plupart des régions du Québec.

En 1988, ces organismes vont se regrouper autour de l'ARIHV (l'Association des Ressources Intervenant Auprès des Hommes Violents) qui adopte l'analyse féministe selon laquelle la violence prend sa source dans l'inégalité des pouvoirs entre les hommes et les femmes. En 2003, l'association prendra le nom À cœur d'homme, réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence. En 2009, elle regroupe 25 membres sur les 33 du Québec.

Que ce soit au Québec ou au Canada, le nombre d'organismes d'aide aux hommes ayant des comportements violents a en partie augmenté du fait de l'augmentation des jugements pénaux en matière de violence conjugale. En effet, depuis le début des années 1980, le traitement est devenu une sanction populaire, tant au Québec que dans le reste du Canada (Gouvernement du Canada, 2007). Par ailleurs, la plus forte tendance à considérer les agresseurs responsables de leurs actes et en conséquence, à leur imposer une ordonnance de traitement lorsque des services sont accessibles, a aussi contribué à l'augmentation des programmes de traitement (Statistique Canada, 2008).

De manière générale, ces programmes d'aide québécois prennent la forme de groupes de thérapie dispensés hebdomadairement pendant plusieurs mois (14 à 25 semaines selon Rondeau *et al.*, 1999; Lindsay, Turcotte *et al.*, 2006) et sont d'une durée d'une heure et demie à trois heures par séance. La plupart des groupes offerts sont semi-structurés au sens où ils proposent des activités thérapeutiques et éducatives planifiées tout en demeurant centrés sur le processus de groupe et les préoccupations des participants (Lindsay, Turcotte *et al.*, 2006). Ces groupes de thérapie sont en règle générale précédés d'un processus d'accueil et d'évaluation.

1.2.2.2 Réalité et besoins revendiqués par les organismes

Les prochaines sections présentent les préoccupations et les besoins des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents tels que perçus par leur regroupement avant la mise en place du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale. L'étude de ces préoccupations et besoins a été nécessaire pour cerner la manière dont ont été investis les nouveaux argents liés au plan d'action.

1.2.2.2.1 Réalité et besoins revendiqués par les maisons d'hébergement

Le premier plan triennal de financement des maisons d'hébergement par le ministère de la Santé et des Services sociaux a été mis en place en 1992. Cependant, de l'avis du Regroupement et de la Fédération, il n'est pas apparu comme un investissement majeur. L'augmentation de la subvention des maisons de 175 000\$ à 220 000\$ n'a pas permis la consolidation ni le développement des services offerts. Selon les regroupements, le premier plan d'action en matière de violence conjugale (1996 à 2001) n'aurait pas été suffisant non plus pour assurer le financement nécessaire aux maisons. Dès 2000, les regroupements souligneront que les maisons d'hébergement sont toujours confrontées à un certain nombre de besoins et estiment que 36 000 000\$ sont nécessaires pour y répondre.

Entre 2000 et 2004, l'élaboration de rapports par le Regroupement et la Fédération, l'organisation de commissions d'étude et de groupes de travail ont permis de dresser des constats sur la situation des maisons d'hébergement et de préciser la nature de leurs besoins, parmi lesquels on distingue ceux relatifs aux services offerts, aux conditions de travail, à la promotion/prévention, à la collaboration avec le réseau et aux frais de fonctionnement.

Tout d'abord, en ce qui concerne les besoins touchant la sphère des services offerts, le Regroupement et la Fédération constatent des disparités selon les maisons. Dans certaines maisons, généralement les mieux nanties financièrement, toute la gamme de services est offerte, alors que pour d'autres, certains services ne peuvent être développés faute de moyens. Une harmonisation des services offerts apparaît alors nécessaire. Des disparités s'observent également selon les régions. En effet, dans certaines régions éloignées ou à très faible bassin de population, les services ne sont pas suffisamment implantés, ce qui amène certaines femmes à faire de longues distances pour assurer leur sécurité, et les oblige donc à utiliser du transport et à gérer les coûts financiers s'y rattachant⁸. À la suite de discussions entre le Regroupement, la Fédération et le ministère de la Santé et des Services sociaux, il est apparu nécessaire de prendre des mesures pour favoriser l'accessibilité des services, telles que l'implantation de nouvelles maisons, l'ajout de lits subventionnés, et des stratégies de déploiement sur le territoire comme l'ajout de points de services (un bureau dans une localité autre que celle de la maison) ou le développement de services externes (ex : visite à domicile ou rencontres dans différentes localités desservies). Les services externes méritent également d'être développés en raison de la forte demande dont ils font l'objet de la part des femmes qui ne souhaitent ou n'ont pas besoin d'être hébergées, ou des femmes anciennement hébergées bénéficiant d'un suivi post-hébergement. Les maisons d'hébergement ne peuvent assurer ces services sans les ressources humaines nécessaires, ou sinon en hypothéquant la qualité des services offerts en hébergement.

En ce qui concerne les services adaptés aux enfants exposés à la violence conjugale, le Regroupement et la Fédération demandent qu'ils soient développés puisqu'ils sont inexistantes ou alors ne consistent qu'en projets isolés. Il s'agit de consolider, de développer et rendre disponible de façon systématique ces services, notamment par une présence quotidienne d'intervenantes jeunes.

Le Regroupement et la Fédération estiment que les besoins relatifs aux conditions de travail des intervenantes en maison d'hébergement se situent sur plusieurs plans. Sur le plan des effectifs tout d'abord, le nombre d'intervenantes n'apparaît pas suffisant pour assurer l'ensemble des services nécessaires et leur pleine disponibilité auprès des femmes et des enfants. Selon l'estimation de Rose (2004), le nombre d'intervenantes pour une maison de 9 places en hébergement devrait être de 10,5 à 15, alors qu'il s'élève à 8,9 intervenantes pour une maison de 12,4 places. Le doublage⁹ est souhaité parce qu'il « permet d'une part un certain chevauchement entre les quarts de travail pour que les intervenantes puissent communiquer entre elles. D'autres part, il permet de s'assurer qu'il y a une deuxième intervenante pendant une partie du quart de jour, période pendant laquelle les intervenantes travaillent intensivement avec les résidentes et doivent souvent les accompagner en dehors de la maison » (Rose, 2004, p. 3). Le doublage s'avère

⁸ Les services de police peuvent intervenir et aider les femmes à quitter leur domicile, mais si la maison d'hébergement la plus proche se trouve en dehors du secteur couvert par le service policier, ces derniers n'accepteront pas de quitter leur territoire.

⁹ Le doublage consiste à assurer la présence simultanée de deux intervenantes sur le plancher.

nécessaire lorsque les intervenantes doivent s'absenter de la maison pour accompagner une femme (ex : démarche à la cour, etc.) ou pour remplacer une intervenante en cas de congé ou de maladie, ce qui permet de maintenir les services essentiels. En 2000, les maisons ne peuvent assurer le doublage le jour et le soir, alors qu'il apparaît nécessaire de disposer d'une intervenante non seulement le jour et le soir, du lundi au vendredi, mais aussi pendant le quart de nuit.

La question des salaires et des avantages sociaux constitue un autre aspect des besoins relatifs aux conditions de travail perçus par le Regroupement et la Fédération. Les subventions versées ne sont pas considérées suffisantes pour offrir à la fois des services de base de qualité aux femmes et un minimum d'équité salariale aux intervenantes. Les conditions salariales amènent les maisons d'hébergement à faire des choix entre le nombre de personnes engagées et le taux des salaires (ainsi que les autres éléments de rémunération). Par conséquent, les taux d'épuisement professionnel et de roulement sont élevés et entraînent une perte d'expertise qui coûte cher en argent, mais aussi en qualité des services. Les regroupements estiment qu'une hausse des salaires pour atteindre un montant de 32 000\$/année représente alors un moyen de garder les intervenantes plus longtemps et de mieux reconnaître leur travail. En ce qui concerne le montant réservé aux avantages sociaux, il leur apparaît également nécessaire d'améliorer les pourcentages de manière significative puisque 61% des salariées permanentes, 20% des remplaçantes à long terme et seulement 4% des occasionnelles sont couvertes par une assurance et de plus, plus du tiers des maisons ne se sentent pas en mesure d'offrir une assurance salaire à leur personnel (Rose, 2003).

Enfin, les besoins relatifs aux conditions de travail cernés par le Regroupement et la Fédération incluent la formation et la supervision. L'expertise et les pratiques professionnelles varient d'un organisme communautaire à l'autre, alors qu'il apparaît primordial d'assurer une formation continue autant pour le nouveau personnel que pour une mise à jour constante des connaissances et un ressourcement du personnel déjà en place. La formation et la supervision sont d'autant plus nécessaires que les intervenantes doivent souvent composer avec deux et parfois même trois problématiques vécues par les femmes victimes de violence conjugale (ex : toxicomanie, santé mentale). De plus, les caractéristiques sociales, culturelles, physiques et économiques des personnes peuvent également interférer et compliquer l'intervention auprès des victimes (ex : femmes autochtones, immigrantes, handicapées ou lesbiennes).

En dehors de l'intervention auprès des femmes et des enfants victimes de violence conjugale, les maisons d'hébergement mènent aussi d'autres activités pour lesquelles des besoins sont énoncés. Tout d'abord, il convient de rappeler que l'action des organismes communautaires inclut des activités éducatives, de sensibilisation, de conscientisation, de mobilisation et de défense des droits (MSSS, 2009, p. 15). Les maisons se sont plus particulièrement donné comme mandat de sensibiliser l'ensemble des intervenants-es et la population aux réalités particulières de la violence conjugale, de promouvoir l'établissement de rapports égalitaires et de modèles relationnels fondés sur le respect des différences, et de prévenir l'apparition, la répétition et l'aggravation des comportements reliés à la violence conjugale¹⁰. Cependant, le Regroupement et la Fédération jugent que ces activités ne peuvent être assurées que dans la mesure où les

¹⁰ Quoique ce dernier mandat relève plus particulièrement des CSSS, il est aussi exercé par les maisons d'hébergement et les centres de femmes.

ressources humaines et financières sont disponibles, ce qui n'est pas le cas pour toutes les maisons.

Ensuite, le Regroupement et la Fédération précisent que les gestionnaires manquent de temps pour instaurer des relations de collaboration et de concertation avec les différentes ressources et réseaux (ex : établissements de santé ou de services sociaux, système judiciaire, sécurité du revenu, logement social, organismes communautaires, groupes de femmes, services de l'éducation, milieu religieux, Direction de la protection de la jeunesse, milieu scolaire). Pourtant, ils évaluent ces relations comme étant nécessaires pour garantir un échange d'expertises, pour favoriser une compréhension et une vision commune du problème et pour favoriser la continuité et la cohérence des interventions.

Enfin, le dernier type de besoin énoncé par le Regroupement et la Fédération concerne les frais de fonctionnement des maisons d'hébergement. En effet, les maisons doivent disposer des sommes nécessaires pour les frais divers associés à l'habitation tels que le loyer ou l'hypothèque, les frais d'entretien ou de réparations, et les frais d'hébergement (nourriture, ameublement, literie, produits sanitaires, etc.). Toutefois, cette dernière catégorie de besoin est hétérogène puisque certaines maisons sont propriétaires de leur immeuble, alors que d'autres sont locataires.

1.2.2.2 Réalité et besoins revendiqués par les organismes pour conjoints ayant des comportements violents

Concernant maintenant la réalité et les besoins revendiqués par les organismes pour conjoints ayant des comportements violents, il convient de préciser que les rapports consultés pour cette section ne portent pas spécifiquement sur les organismes pour conjoints ayant des comportements violents, mais sur les organismes qui réalisent des programmes ou des activités auprès des hommes en général, tel que cela a été fait dans le cadre du Rapport Rondeau (Gouvernement du Québec, 2004a).

On note que le principal besoin évoqué par les organismes est d'ordre financier. La moitié des organismes doit composer avec des revenus inférieurs à 100 000\$ par année et plusieurs ont des revenus de moins de 25 000\$. Il résulte de ce manque de ressources financières une certaine précarité qui entraîne plusieurs types de préoccupations proches de celles des maisons d'hébergement : difficultés à développer des services et à les rendre accessibles, à répondre aux besoins de la clientèle, à disposer du nombre de salariés-es nécessaires¹¹, et à retenir les salariés-es formés et compétents qui se tournent vers des emplois offrant de meilleures conditions de travail (Rapport Rondeau, 2004). Par ailleurs, selon Dulac (2004), les organismes plus anciens semblent mieux pourvus financièrement, et principalement ceux qui accueillent une clientèle non volontaire référée par le système judiciaire, comme c'est le cas pour les organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

C'est dans cette perspective qu'en décembre 2007, l'Association à cœur d'homme a déposé auprès du ministère de la Santé et Services sociaux une étude relative au besoin de financement des activités destinées aux hommes ayant des comportements violents. Dans ce rapport, l'Association estime que 19 280 000\$ annuellement sont nécessaires pour répondre aux besoins

¹¹ Plus de la moitié de ces organismes ont moins de cinq employés et la moitié de ceux qui y travaillent sont employés à temps partiel.

pressentis dans l'ensemble des régions du Québec, pour rejoindre jusqu'à 30% des hommes qui ont des comportements violents dans une année et ainsi diminuer la violence par un meilleur accès aux ressources.

On note également des besoins de promotion et de prévention de la violence. Les activités de promotion viseraient à encourager les hommes à rechercher de l'aide lorsque c'est nécessaire, ceci dans un contexte où il a été constaté que les hommes ne sont pas portés à demander de l'aide et ou alors ils le font tardivement. La demande d'aide auprès d'une ressource formelle arrive en effet quand le réseau naturel n'est plus en mesure d'offrir du soutien et une réponse adéquate à leur problème. De plus, parmi ceux qui demandent de l'aide, on observe une tendance à décrocher des programmes avant la fin (Dulac, 2004).

1.3 CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Les contours de la problématique et le plan d'action et son contexte maintenant posés, les objectifs de la recherche peuvent maintenant être présentés. Nous rappelons que le soutien offert par le ministère de la Santé et des Services sociaux, responsable de la mesure 19, a consisté en une augmentation du financement des groupes communautaires spécialisés en violence conjugale. Plusieurs questions se posent alors pour les représentants du gouvernement du Québec : quels sont les changements qui se sont produits dans la situation des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et celle des organismes pour conjoints ayant des comportements violents depuis l'obtention du financement supplémentaire? Dans quelle mesure cet investissement supplémentaire a-t-il contribué à ces changements? Quel est l'état actuel des services offerts dans ces deux types de ressources? Par ailleurs, le gouvernement planifie déposer un nouveau plan d'action pour 2012. Il s'avère donc important de connaître dès maintenant l'opinion des intervenants-es spécialisés-es en violence conjugale quant aux mesures qui doivent être maintenant mises de l'avant afin d'offrir un réseau de services d'aide encore plus adapté aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes en contexte de violence conjugale. C'est dans ce contexte que le Secrétariat à la condition féminine a sollicité la collaboration du CRI-VIFF et de ses chercheurs-es afin de répondre aux questions formulées précédemment.

CHAPITRE 2 : LA RECENSION DES ÉCRITS

Ce deuxième chapitre présente une recension des écrits couvrant les éléments reliés à la problématique de la recherche. Ainsi nous aborderons les besoins des personnes en situations de violence, les services offerts et les évaluations des services offerts en lien avec les trois groupes ciblés par le plan d'action, c'est-à-dire les femmes victimes de violence, les enfants et les adolescents-es exposés à la violence et les conjoints ayant des comportements violents.

2.1 LES BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE VIOLENCE CONJUGALE

Le concept de besoin se définit comme un écart entre une situation existante et une situation jugée idéale, normale, minimale ou souhaitable (Massé, 2007; Kaufman 1972). Ceci explique que la plupart des études portant sur les besoins des personnes en situation de violence conjugale aient surtout étudié, en premier lieu, les conséquences de la violence pour en déduire les besoins qui s'y rattachent. Toutefois, comme l'explique Lapointe (1992) en se référant à Barbier et Lesne (1977), il ne faut pas oublier que le concept de besoin renvoie à deux registres de significations : des connotations objectives dans le cadre desquelles le besoin est une nécessité, naturelle ou sociale, une exigence; et des connotations subjectives lorsque le besoin est le sentiment de cette exigence, de cette nécessité. Il n'a d'existence que chez le ou les individus qui le ressentent (Barbier et Lesne, 1977, p. 18). Cette nuance permet de distinguer ce qui est de l'ordre de l'analyse des besoins et de la conception des besoins; soit ce qui est objectivé et ce qui est ressenti. C'est pourquoi les besoins présentés ci-après sont des besoins objectivés issus de données empiriques et faisant généralement consensus dans la recherche

2.1.1 Les besoins des femmes victimes de violence

Les besoins des femmes victimes de violence conjugale sont multiples et se situent rarement dans une seule sphère de leur vie. Un récent projet pilote visant à développer un modèle d'évaluation des besoins de services et des services offerts par les maisons d'hébergement a amené Baptista et Silva (2008) à évaluer les besoins des femmes lorsqu'elles sont admises dans un refuge. Quinze refuges ont été sélectionnés dans trois pays européens (Danemark, France et Slovénie) en fonction de plusieurs critères (rural/urbain; disponibilité des refuges à s'engager dans la recherche; implication dans le projet; bonne situation géographique). Quatre-vingt quinze femmes ont complété un questionnaire sur leurs besoins à leur entrée dans la maison d'hébergement. Vingt-cinq besoins ont été dégagés et parmi ceux-ci, trois besoins principaux ont émergé : demeurer en sécurité (73,3%), guérir émotionnellement de ses expériences (70,5%) et information et soutien par rapport au logement (70,5%)¹².

Ces trois besoins nous renvoient à la typologie des besoins cernée par Chatzifotiou (2003). Selon l'auteure, deux types de besoins peuvent être distingués chez les femmes violentées à la recherche de services d'aide : le soutien émotionnel et psychologique de l'ordre de l'écoute, du réconfort et de la sécurité, et la stimulation à l'action, dans le sens d'une aide plus pratique et tangible engendrant des actions pour un retour à l'autonomie (ex : hébergement, actions

¹² Les résultats laissent apparaître que les besoins les moins évoqués sont *Information et soutien par rapport aux enjeux liés à la protection de mes enfants* (30,5%) et les *Contacts avec mon partenaire/ex-partenaire* (32,6%). Les auteures reconnaissent elles-mêmes qu'il est étonnant que les enfants prennent aussi peu de place dans la perception des besoins des mères, mais précisent que de tels résultats proviennent sans doute d'une limite dans le questionnaire utilisé qui ne distinguait pas les mères des femmes hébergées sans enfant.

légales, références, etc.)¹³. Les besoins de soutien émotionnel sont plus marqués chez les femmes à leur arrivée en maison d'hébergement puisque cet événement les confronte à leur situation et risque d'intensifier l'état dépressif ; état qui exerce un impact sur le bien-être psychologique, le lieu de contrôle sur leur vie, leur image d'elle-même et leur estime d'elle-même (Campbell *et al.*, 1995; Haj-Yahia et Cohen, 2008, Haj-Yahia, 2000).

Ces deux types de besoins renvoient également à la pyramide des besoins de Maslow, plus particulièrement aux besoins secondaires de sécurité, d'amour et d'estime de soi, et aux besoins tertiaires d'actualisation de soi¹⁴. D'ailleurs, il apparaît que le soutien émotionnel et psychologique est un besoin à court terme, nécessaire lors de l'arrivée des femmes au sein de la maison, alors que les besoins de stimulation à l'action sont appréhendés dans un deuxième temps (Chatzifotiou, 2003).

Selon la documentation scientifique, les besoins de stimulation à l'action sont multiples. Ils sont de l'ordre du logement sécuritaire et abordable financièrement (Gorde, Helfrich et Finlayson, 2004; Eby, 2004); d'ordre professionnel (Gorde *et al.*, 2004; Swanberg, Logan, Macke, 2005); d'ordre financier et matériel (Gorde et Helfrich, 2004; Allen *et al.*, 2004; Shim et Haight, 2006); de l'ordre de l'assistance dans la réponse aux besoins des enfants (Ham-Rowbottom *et al.*, 2005; Eby, 2004); d'ordre médical (Allen *et al.*, 2004; Eby, 2004); d'ordre scolaire ou de la formation (Allen *et al.*, 2004); et de l'ordre du soutien social (Swanberg, Logan, Macke, 2005; Allen *et al.*, 2004; Shim et Haight, 2006).

Les chercheurs-es qui se sont intéressés aux femmes à risque de revictimisation du fait du maintien de la relation avec leur conjoint ou de l'engagement dans une autre relation abusive constatent qu'elles ont la particularité de rester confrontées à plusieurs de ces besoins. La dépendance économique au conjoint ou les difficultés économiques ont été identifiées comme facteur de risque (Sullivan, 1991; Gondolf et Fisher, 1988; Postmus et Hahn, 2007). Elles s'expliquent par l'instabilité professionnelle souvent observée chez les femmes victimes de violence conjugale. Il apparaît en effet que les femmes sont confrontées à des difficultés de concentration au travail, de l'absentéisme, des retards, une productivité plus basse, des changements et pertes d'emploi (Swanberg, Logan, Macke, 2005). À cela peuvent s'ajouter des politiques sociales incapables de soutenir adéquatement les femmes sur le plan économique afin qu'elles soient en mesure de prendre des décisions éclairées quant à leur sécurité physique et émotionnelle et celle de leurs enfants (Purvin, 2007).

En ayant recours à une échelle d'efficacité dans l'obtention des ressources, Sullivan *et al.* (1992) ont identifié les besoins satisfaits des femmes ayant mis fin à la relation avec leur conjoint violent. Selon leur étude, plus de 70% des femmes qui ont décidé de mettre fin à leur relation

¹³ Ces concepts ont été initialement proposés par Cavanagh (1978) et Dobash *et al.* (1985).

¹⁴ Le théoricien ayant particulièrement contribué à l'identification et à la définition des besoins est Maslow (1954). Il en a identifié cinq qu'il a regroupés en trois catégories : les besoins primaires physiologiques, les besoins secondaires de sécurité, d'amour et d'estime et les besoins tertiaires d'actualisation de soi. Maslow a hiérarchisé ces besoins en considérant que lorsqu'une catégorie de besoin est comblée, l'individu peut s'engager dans la réponse aux besoins suivants. Dans le cas des besoins inhérents à la situation de violence conjugale, le modèle de Maslow se révèle intéressant pour l'identification des besoins, mais sans forcément respecter le principe de la hiérarchisation des besoins. Dans les prochaines sections, nous nous inspirerons donc des types de besoins identifiés par Maslow pour catégoriser ceux qui ont été rapportés dans la documentation scientifique.

ont rapporté avoir une situation économique acceptable, de l'assistance légale, du soutien social, éducatif, et financier. De tels résultats rejoignent certaines conclusions plus récentes de Bybee et Sullivan (2005) qui ont observé à partir d'un échantillon de 124 participantes, que les femmes moins à risque de revictimisation trois ans après leur sortie d'une maison d'hébergement sont celles qui ont rapporté une meilleure qualité de vie dans l'année précédente¹⁵; qui ont été employées dans l'année précédente; et qui disposent d'un soutien social capable de les aider et de les écouter. En revanche, le risque de revictimisation trois ans après avoir séjourné dans un centre d'hébergement est amplifié si au cours des douze derniers mois, certains besoins sont restés présents dans la vie des femmes : avoir expérimenté un abus lors des six derniers mois; avoir eu de la difficulté à accéder à certaines ressources; avoir eu des problèmes avec le système de bien-être social; avoir eu dans leur réseau social des personnes leur rendant la vie difficile. Les auteurs en concluent que la communauté représente une ressource autant qu'une cible d'intervention. Les femmes présentant des lacunes au niveau socioéconomique et au niveau de leur réseau social sont plus vulnérables à la violence que les femmes avec de meilleures conditions sociales et économiques.

Comme le soulignent Gorde et Helfrich (2004), la diversité des besoins ciblés chez les femmes victimes de violence conjugale laisse entendre qu'il est important que les intervenantes en maison d'hébergement soient outillées de manière à pouvoir considérer l'ensemble de ces besoins et leur formation devrait refléter la multitude de ces besoins.

Toutefois, il convient de préciser que les études mentionnées jusqu'ici ne considéraient pas explicitement les besoins des femmes vivant dans des contextes qui les fragilisent et qui participent à les maintenir dans une situation de vulnérabilité. C'est notamment le cas des femmes vivant dans un contexte multiculturel et de migration (ex : femmes immigrantes, réfugiées, aides domestiques immigrantes, femmes faisant l'objet de la traite et du trafic), un contexte d'univers à risque (ex : itinérantes, travailleuses du sexe, toxicomanie), un contexte de limitation de l'autonomie (ex : femmes âgées en perte d'autonomie, femmes ayant des incapacités physiques ou intellectuelles, femmes ayant des problèmes de santé mentale), un contexte d'étapes particulières de vie (ex : adolescence, grossesse, séparation du couple et garde des enfants, retraite), et le contexte de vie des femmes autochtones, avec ou sans statut, vivant à l'intérieur ou à l'extérieur des réserves.

Parmi les nombreux obstacles qui confrontent les femmes soumises à des contextes de vulnérabilité, nous pouvons identifier des barrières culturelles ou linguistiques dans le cas des femmes immigrantes et issues de minorités culturelles (Latta et Goodman, 2005 ; Abu-as et Wahiba, 2003 ; Murdaugh, Hunt et Sowell, 2004) et la méconnaissance ou de la méfiance par rapport aux services sociaux, notamment chez les femmes âgées (Straka et Montmigny, 2006 ; Latta et Goodman, 2005 ; Abu-as et Wahiba, 2003 ; Beaulaurier *et al.*, 2007) et chez celles ayant des limitations fonctionnelles (Montmigny et Drouin, 2004; Brandl et Horan, 2002). Par ailleurs, les femmes immigrantes redoutent le racisme (Donnelly *et al.*, 2005) ou le fait que leurs démarches aient un impact sur leur statut légal souvent intimement lié à celui de l'agresseur (Gill, 2004 ; Murdaugh, Hunt et Sowell, 2004). D'autre part, tant les femmes âgées que celles issues de minorités culturelles rapportent une peur de ne pas recevoir le soutien de leur famille ou de bouleverser l'intégrité de la cellule familiale en dévoilant ce qui relève de la sphère privée

¹⁵ La qualité de vie a été évaluée à partir d'une échelle allant de 1 = *terrible* à 7 = *extremely pleased* et évaluant neuf domaines de leur vie.

(Beaulaurier *et al.*, 2007; Abu-as et Wahiba, 2003 ; Gill, 2004 ; Murdaugh, Hunt et Sowell, 2004; Jones, 2006; Latta et Goodman, 2005). De plus, les chercheurs relèvent que les femmes confrontées à des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie peinent souvent à trouver des services intégrés, destinés conjointement aux deux problématiques (Rogers, McGee *et al.*, 2003; Humphreys, Regan *et al.* , 2005; Greaves *et al.*, 2002; Salomon, *et al.*, 2002). Enfin, on observe également des obstacles dans le cas des lesbiennes qui sont souvent confrontées à des services teintés d'hétérosexisme (Helfrich et Simpson, 2006).

2.1.2 Les besoins des enfants et des adolescents-es exposés à la violence

Au cours des dernières années, la recherche et la documentation scientifique sur les enfants exposés à la violence conjugale se sont particulièrement développées (Hester *et al.*, 2007 ; Lessard *et al.*, 2009). Les études qui ont été réalisées enseignent que les enfants ne sont pas extérieurs à la violence. Comme le montre l'étude de Drotar, Flannery, Day et Friedman (2003) à partir d'un échantillon de 1730 enfants référés au programme Children Who Witness Violence (Ohio), 75% des enfants perçoivent la violence comme une menace à leur sécurité; 73% indiquent avoir senti peu de contrôle sur l'incident, 44% pensent que l'incident pourrait se reproduire et 34% pensent qu'il se reproduira. Dans leur étude réalisée auprès de 42 enfants âgés de 6 à 12 ans et 30 mères, Jarvis, Gordon et Novaco (2005) précisent que les enfants sont également susceptibles d'intervenir lors de situations de violence. En effet, tant les mères que les enfants ayant participé à cette étude rapportent une intervention de la part des enfants de quelque façon dans la violence entre les parents (par exemple : appeler le 911, crier pour que la violence cesse, etc.).

Plusieurs types de conséquences de cette exposition à la violence sont rapportés dans la documentation scientifique. Fortin, Trabelsi et Dupuis (2002) observent que le tiers des enfants exposés à la violence conjugale présente des problèmes de comportement et des difficultés d'ordre psychologique plus importants que les enfants qui ne sont pas exposés à cette violence. La recension des écrits rend compte d'un ensemble de problèmes d'adaptation et de fonctionnement, à court terme et à long terme. En effet, les chercheurs relèvent des troubles extériorisés tels que l'agressivité, l'hyperactivité et la délinquance (Kernic, Wolfe, Holt, *et al.*, 2003 ; Litrownik, Newton, Hunter, *et al.*, 2003 ; Yates, Dodds, Stroufe *et al.*, 2003), des troubles intériorisés tels la dépression et l'anxiété (Yates *et al.*, 2003 ; Jarvis *et al.*, 2005 ; Drotard *et al.*, 2003 ; Stephens, McDonald et Jouriles, 2000) ou une multitude de manifestations émotives telles que la difficulté à se séparer d'un parent, des problèmes d'humeur, des cauchemars ou des pleurs fréquents. L'état de stress post-traumatique est également fréquemment observé, notamment chez les plus jeunes enfants et lorsque la violence est fréquente (Jarvis *et al.*, 2005 ; Drotar *et al.*, 2003). Des troubles cognitifs et de l'attention sont aussi rapportés (Koenen, Moffitt *et al.*, 2003 ; Lessard et Paradis, 2003), ainsi qu'une plus faible estime d'eux-mêmes, plus de dépendance à l'adulte et moins de compétences sociales (Fortin *et al.*, 2002 ; Stephens *et al.*, 2000).

Enfin, ces enfants souffrent d'un plus grand nombre de problèmes de santé physique (retards de croissance, problèmes visuels ou auditifs, allergies, affections cutanées, maux de tête et de troubles alimentaires ; Fortin *et al.*, 2003 ; Lundy et Grossman, 2005). Selon Fortin, Cyr et Lachance (2000), plusieurs de ces effets néfastes de la violence conjugale pourraient se manifester avec autant de sévérité chez les enfants vivant dans leur milieu naturel que chez ceux résidant dans les refuges pour femmes violentées.

La majorité des recherches portant sur les effets de l'exposition à la violence conjugale en fonction de l'âge des enfants montrent que le développement des enfants est affecté à tout âge, mais les enfants les plus jeunes sont toutefois les plus vulnérables. Lundy et Grossman (2005) notent de plus que les plus jeunes enfants (un ou deux ans) éprouvent plus de difficultés à se séparer d'un parent et que les plus âgés (groupes d'âge de 3 à 5 ans et 6 à 12 ans) éprouvent davantage de problèmes d'humeur. Selon Rossman (2001), plus l'exposition à la violence familiale est précoce, plus les impacts sur les étapes ultérieures du développement sont importantes, voire critiques (Yates *et al.*, 2003). Quant au sexe, Johnson *et al.* (2002) affirment que tant les filles que les garçons présentent des taux d'agressivité, de colère, d'anxiété et de dépression plus élevés que les enfants non exposés à la violence conjugale. Toutefois, d'autres études viennent nuancer ces résultats et se révèlent même parfois contradictoires. Ainsi, pour certains chercheurs, les garçons développeraient plus de troubles intériorisés (ex : anxiété ou dépression) et extériorisés (ex : agressivité) que les filles, alors que pour d'autres, les garçons seraient davantage sujet à des troubles extériorisés tandis que les filles seraient davantage touchées par des troubles intériorisés (Lessard et Paradis, 2003 ; Mabanglo, 2002).

Les conséquences à long terme de l'exposition à la violence conjugale peuvent s'observer chez les adolescents-es par le vécu de violence dans les relations amoureuses. Il existerait en effet une relation significative entre les expériences de violence entre les parents et celles vécues par les adolescents-es. Ceci s'expliquerait par l'apprentissage inapproprié des rôles de l'homme et de la femme, ainsi que la façon inadéquate d'établir des relations et de gérer des conflits (Lessard et Paradis, 2003). Fernet (2002) relève aussi que les filles témoins de violence sévère deviennent plus vulnérables à la violence physique de leur partenaire que leurs pairs exposées à des comportements de violence qualifiés de modérés.

L'ensemble des conséquences évoquées ici laissent entendre que les besoins des enfants, tout comme ceux de leur mère, sont de plusieurs ordres, tant physiologiques, que de sécurité, d'amour, d'estime de soi et d'actualisation de soi à plus long terme (Maslow, 1954). Les chercheurs notent cependant qu'il est difficile de mesurer les effets de l'exposition à la violence conjugale – et donc les besoins par le fait-même – car selon les formes de violence, les enfants exposés sont soumis à des expériences traumatisantes fort différentes d'une famille à l'autre. Peled (1997) ainsi que Eisikovits et ses collaborateurs (1998) font ressortir que l'exposition à la violence conjugale est une expérience complexe, puisqu'elle est composée de phases distinctes : 1) les enfants vivent avec le secret ; 2) les enfants vivent des conflits de loyauté ; 3) les enfants vivent dans la crainte et la terreur ; 4) les enfants vivent dans un contexte de domination et d'agressivité. Comme le soulignent Lessard et Paradis (2003, p. 7), « Les enfants peuvent utiliser des stratégies différentes selon la réalité qu'ils vivent. Ils peuvent se sentir responsables de protéger la mère, en détournant l'attention du père, en négociant avec lui ou en s'interposant entre les deux parents. Certains enfants, sans même en être conscients, se dissocient de leurs affects, ils "gèlent" leurs sentiments de peur et d'anxiété, parce que ceux-ci sont trop lourds à porter (Ménard, 1998) ». De plus, la co-occurrence de diverses formes d'abus peut être observée (Fantuzzo et Mohr, 1999 ; Wolfe *et al.*, 2003 ; Smith, Kellerher *et al.*, 2005). Fantuzzo et Mohr (1999) soulignent notamment qu'entre 45 et 70 % des enfants exposés à la violence conjugale sont aussi victimes d'abus physiques. Wolfe *et al.* (2003) notent par ailleurs que ces abus entraînent une augmentation des difficultés émotives et comportementales chez ces enfants.

L'état de santé de la mère victime de violence peut également exercer une influence sur les problèmes de santé et de comportement chez l'enfant. L'état dépressif ou le niveau d'anxiété et de colère de la mère diminuent notamment la qualité de la relation entretenue avec l'enfant, ainsi que le soutien qu'elle pourrait lui apporter (Mabango, 2002 ; English, Marshall et Stewart, 2003 ; Jarvis *et al.*, 2003). Higgins et McCabe (2003) remarquent par ailleurs que la qualité de ces relations interpersonnelles peut être influencée par les marques d'affection et la cohésion familiale vécue par la mère dans son enfance.

Si les enfants ne sont pas tous affectés de la même manière et avec la même intensité par la violence conjugale à laquelle ils sont exposés, c'est aussi grâce aux facteurs de protection susceptibles de les aider. Fortin *et al.* (2002) notent deux facteurs associés à une diminution des difficultés d'adaptation des enfants : l'estime et le sentiment de compétence que l'enfant a de lui-même et les pratiques parentales positives de la mère, à savoir les comportements de soutien et les manifestations de chaleur affective, la constance des pratiques éducatives et la structuration de la vie familiale à travers les horaires et les routines respectés. De tels résultats laissent entendre que la réponse aux besoins de l'enfant est fortement reliée sinon inter-reliée à celle destinée aux besoins de leur mère.

2.1.3 Les besoins des conjoints ayant des comportements violents

La notion de besoin peut parfois être définie en amont des désirs exprimés par les membres d'un groupe ou d'une population. «Une politique sociale est alors mise en place à un moment de l'évolution d'une société, une législation sociale précise est établie qui va répondre aux besoins réels ou supposés d'une population» (De Robertis, 2007 : 123). C'est précisément de cette façon que les besoins des conjoints ayant des comportements violents ont été définis, du moins au départ. Comme le démontrent les sections précédentes, les comportements de violence conjugale ont de lourdes conséquences pour les femmes qui en sont victimes et pour les enfants qui en sont témoin. Depuis les années 1970, plusieurs efforts sont déployés pour les protéger des effets délétères de la violence. Or, très tôt dans l'histoire des maisons d'hébergement, les intervenantes ont réalisé que certaines femmes ne pouvaient pas ou ne voulaient pas quitter le mari qui les agressait. Il est devenu clair qu'il fallait aussi intervenir auprès de ce dernier si on voulait mettre fin à la violence (Geller, 1978). La demande d'aide pour le conjoint constituait l'une des requêtes les plus fréquemment entendues par les intervenantes (MacLeod, 1987). C'est pour répondre à ce type de demandes que les premiers programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents ont été fondés. Leur action est complémentaire aux interventions policières et judiciaires qui, à elles seules, ne suffisent pas à faire cesser la violence (Gondolf, 2002).

Bien que la société identifie clairement la nécessité d'un changement de comportement chez les hommes qui agressent leur conjointe, ceux-ci ne reconnaissent pas facilement ce besoin. Le déni et la minimisation des conduites violentes et de leur impact sur les victimes sont des attitudes fréquentes. Elles ont souvent été interprétées comme un signe que les hommes n'ont pas d'intérêt personnel à changer, puisqu'ils tirent des bénéfices et des privilèges de l'exercice du contrôle dans leurs relations intimes (Dankwort, 1988). Les recherches récentes permettent toutefois de nuancer cette image réductrice. Elles indiquent que les conjoints aux comportements violents peuvent aussi percevoir les coûts associés à leur façon d'agir. Ainsi, les sanctions criminelles, la réprobation sociale, le sentiment de ne pas avoir réussi à rendre sa famille heureuse, les blessures infligées à la conjointe, les torts causés aux enfants, la perte de

l'estime des autres et la honte sont autant de raisons qui peuvent amener un conjoint à vouloir changer son comportement (Daniels et Murphy, 1997; Meis, Murphy et Winters, 2010). Ces nouvelles connaissances sur l'ambivalence éprouvée par les individus tendent à être intégrées dans les nouveaux modèles de pratique. Le modèle transthéorique du changement (Brodeur, 2006), la thérapie centrée sur les solutions (Lee, Uken et Sebold, 2004) et la thérapie narrative constituent trois exemples d'approches qui postulent la présence chez les conjoints ayant des comportements violents de motivations et d'objectifs personnels en contradiction avec la violence. Tout en reconnaissant chez ces hommes la présence de désirs de pouvoir et de contrôle, la thérapie narrative admet qu'ils peuvent simultanément souhaiter avoir des relations égalitaires et d'amour avec leur partenaire (Augusta-Scott et Dankwort, 2002).

En corollaire à la difficulté de reconnaître le besoin de changement, les recherches tendent à montrer que les hommes ayant des comportements violents n'expriment pas leur besoin d'être aidés de manière spontanée. Plusieurs sont réticents par rapport aux services offerts et apparaissent réfractaires à l'idée de s'engager dans un processus d'aide. Comme le soulignent Turcotte *et al.* (2002), de telles réticences résultent de « certaines caractéristiques considérées comme faisant obstacle à l'engagement dans un processus d'aide, notamment la négation de leur problème et une conception stéréotypée des rôles masculins et féminins » (p. 10). Tremblay, Fonséca et Lapointe-Goupil (2004) ajoutent que la demande d'aide apparaît chez plusieurs hommes comme une menace à la masculinité. S'appuyant sur plusieurs études, les chercheurs indiquent que les nécessités du processus d'aide sont antinomiques aux exigences de l'identité masculine véhiculée dans la société. La socialisation masculine traditionnelle inciterait ainsi les hommes à montrer leur force plutôt que leurs faiblesses, à être indépendants plutôt qu'à demander de l'aide et à paraître invincibles plutôt que vulnérables. Dans ce contexte, c'est souvent lorsqu'ils sont sous la contrainte des autorités judiciaires ou sous la pression de leur partenaire que les conjoints aux comportements violents décident de consulter. Au Québec, on estime qu'entre 20 et 40% des participants aux programmes d'aide sont référés par la Cour (Rondeau *et al.*, 2006). Cette proportion peut atteindre 70% dans certains organismes, notamment dans la région métropolitaine (Bélanger, 2007). Le taux de participants judiciairisés demeure toutefois globalement moins élevé dans les programmes québécois qu'aux États-Unis où la grande majorité des hommes sont référés par les tribunaux (Gondolf, 2004; Dalton, 2007).

La contrainte judiciaire à participer à un programme d'aide induit une dynamique particulière entre les conjoints référés et les intervenants qui les reçoivent. Selon Bélanger (2003), la contrainte exacerbe les réticences découlant de la crainte d'être jugé par les intervenants. Demander de l'aide peut alors être perçu comme une expérience stigmatisante, voire même traumatisante. L'auteur précise aussi que les hommes référés tendent à associer les services d'aide à l'autorité judiciaire, ce qui sape les possibilités d'établir une relation de confiance avec les intervenants. Un certain nombre de conjoints qui n'acceptent pas la responsabilité de leurs actes éprouvent un vif sentiment d'injustice (Rondeau et Boisvert, 2006; Bélanger, 2007). Dans ce cas, les hommes sont peu ouverts à l'aide qui leur est proposée et considèrent que les mesures qui leur sont imposées, notamment par la Cour ou par la Protection de la jeunesse, sont trop rigoureuses, surtout lorsque les contacts avec leurs enfants sont interdits (Bélanger, 2003; 2007).

Tout comme la sanction judiciaire, l'expérience de l'arrestation par la police peut être vécue difficilement par les conjoints aux comportements violents. À cet égard, Rondeau et Boisvert

(2006) ont évalué un projet pilote visant à soutenir des hommes écroués pour violence conjugale de la région de Montréal. Leur étude, qui portait sur 12% des hommes participant au programme de soutien téléphonique, fait état des besoins exprimés par cette population spécifique. Elle révèle surtout des besoins de soutien émotionnel et psychologique. En effet, les hommes interrogés ont évoqué le besoin de parler et d'être écouté afin de pouvoir mieux comprendre leur problème de violence et exprimer leurs peurs ou leurs frustrations. Un autre besoin souvent énoncé par les répondants a été de pouvoir identifier des moyens de rectifier les comportements violents qui leur posaient problème. Certains hommes souhaitaient aussi régler leur problème de jalousie afin de pouvoir préserver la relation avec leur conjointe. Enfin, d'autres regrettaient de ne plus pouvoir voir leurs enfants.

Au cours des quinze dernières années, plusieurs travaux ont mis en lumière l'hétérogénéité de la population des conjoints aux comportements violents. D'abord, plusieurs études ont tenté de dresser une typologie des conjoints. Les travaux de Holtworth-Munroe et de ses collègues (Holtworth-Munroe et Stewart, 1994; Holtworth-Munroe et Meehan, 2004), qui sont le plus souvent cités en cette matière, indiquent qu'on peut classer les conjoints en trois groupes distincts, soit : 1- ceux qui exhibent des comportements de violence mineure, de façon sporadique et presque exclusivement dans la famille; 2- ceux qui présentent un haut degré de détresse émotionnelle et qui exercent de la violence sévère, surtout dans la famille, et, finalement, 3- ceux qui ont des comportements de violence sévère tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la famille et chez qui on observe des traits de personnalité antisociaux.

D'autres chercheurs se sont intéressés à la disposition des conjoints au changement (Alexander et Morris, 2009; Levesque *et al.*, 2000; Rondeau *et al.*, 2006). Ces travaux tentent de valider l'idée selon laquelle les hommes passent par une série de stades de changement allant de la précontemplation (absence d'intention de changer) au maintien des acquis en passant par la contemplation (ambivalence), la préparation et l'action. Bien que la recherche soit toujours en cours afin de déterminer le nombre exact de stades et leur articulation, les données empiriques font clairement ressortir des différences importantes dans l'attitude des conjoints référés aux programmes d'aide.

Finalement, un certain nombre de travaux se sont intéressés à la diversité culturelle des conjoints aux comportements violents. Dans le contexte américain, certains auteurs se sont notamment interrogés sur la capacité des programmes d'aide de répondre de façon culturellement appropriée aux afro-américains arrêtés pour violence conjugale (Buttell, 2003). Des recommandations ont été formulées pour permettre l'adaptation des programmes existants à leurs besoins ou pour développer des programmes spécialisés. Quelques études ont aussi proposé des adaptations pour les programmes qui accueillent des hommes immigrants. À titre d'exemple, Saez-Betacourt, Lam et Nguyen (2008) recommandent de faciliter l'accès à des services juridiques pour les immigrants latino-américains menacés de perdre leur statut ou d'être déportés suite à leur arrestation et d'aider ces hommes à se rebrancher sur les ressources offertes par leur communauté.

À la lumière de l'ensemble de ces travaux, la perception selon laquelle les conjoints aux comportements violents seraient tous semblables mérite d'être nuancée. Plusieurs auteurs, dont Cavanaugh et Gelles (2005), invitent à prendre en considération ces différences pour une meilleure estimation des besoins et pour la mise en place d'interventions plus adaptées à la

réalité des individus. Les modèles de traitement universels, ayant l'ambition d'être valables pour tous, ont été fortement critiqués.

2.2 LES SERVICES OFFERTS EN VIOLENCE CONJUGALE

Les prochaines sections décrivent les services offerts en violence conjugale auprès des femmes victimes de violence, des enfants et des adolescents-es exposés à la violence, et des hommes ayant des comportements violents. En ce qui concerne les services offerts aux femmes et aux enfants, nous soulignons qu'une attention particulière a été portée sur ceux offerts en maisons d'hébergement.

2.2.1 Les services offerts aux femmes victimes de violence conjugale

En cas de situation de crise, lorsqu'elles se sentent en danger ou lorsqu'elles manquent de sécurité ou de soutien, les femmes victimes de violence conjugale peuvent se tourner vers différents services dont les maisons d'hébergement (Haj-Yahia et Cohen, 2008). Celles-ci représentent généralement la meilleure alternative lorsque les femmes sont en danger et ont besoin d'une protection physique immédiate (Shostack, 2001). Les services offerts par les maisons visent à assurer une sécurité physique, un refuge et un soutien pour les femmes et leurs enfants de manière à les aider à sortir de la situation de violence conjugale et être en mesure de subvenir à leurs besoins pour une réinsertion dans la communauté (Haj-Yahia et Cohen, 2008). Les femmes se rendent dans les maisons lorsqu'elles vivent des abus sévères et fréquents, mais aussi lorsqu'elles n'ont pas de soutien social ou de ressources financières leur permettant d'échapper à la situation de violence qu'elles vivent (Gondolf et Fisher, 1988). La majorité des femmes faisant appel aux maisons d'hébergement sont celles qui ont besoin des services qui y sont proposés (Haj-Yahia, Cohen, 2008). Comme le soulignent Weisz, Taggart, Mockler et Streich (1994), les femmes victimes de violence conjugale peuvent avoir de meilleures alternatives, telles que la possibilité d'aller dans un hôtel ou de se reloger ailleurs, mais les maisons d'hébergement représentent une option pour celles qui n'en ont pas d'autres s'offrant à elles (Garza, 2002).

La gamme de services offerts par les maisons d'hébergement est très variée puisqu'elles représentent le point central pour identifier les besoins des victimes et leur offrir ou les référer vers les services adéquats, ce qui sous-entend que la collaboration avec les autres ressources de la communauté sont nécessaires (Mears, 2003; Dubé, Rinfret-Raynor et Drouin, 2003). Toutefois, l'offre de services dépend en grande partie de la disponibilité des ressources financières et humaines. Selon Tutty et Rothery (1997b), les maisons d'hébergement voient leur marge de manœuvre limitée par des financements instables ou inadéquats. En effet, les bas salaires ont pour conséquence de rendre difficile la rétention du personnel.

La recension des écrits au plan international distingue généralement quatre types de services communs à la plupart des programmes d'intervention auprès des femmes violentées : l'hébergement; les services d'assistance téléphonique; le counseling individuel et/ou de groupe; et l'accompagnement/soutien/défense de droit (Bennett *et al.*, 2004; Tutty *et al.*, 1999; Melbin, Sullivan et Cain, 2003; Martin, Moracco *et al.*, 2008).

Au Canada, les enquêtes sur les refuges pour femmes violentées¹⁶ effectuées entre 1999 et 2006 montrent que 60% à 66%¹⁷ des refuges offrent l'assistance téléphonique d'urgence aux femmes hébergées, 68% à 75% aux femmes non-hébergées et 65% à 72% aux ex-hébergées. Le counseling individuel à court-terme est offert par 87% à 91% des refuges aux femmes hébergées, 63% à 70% aux non-résidentes et 65% à 77% offrent ce service aux ex-résidentes. Le counseling de groupe est offert dans une moindre mesure : 61% à 71% pour les femmes hébergées, 38% à 49% pour les non-hébergées et 40% à 55% pour les ex-hébergées. L'accompagnement/soutien/défense de droit englobe un certain nombre de services. Ceux étant majoritairement offerts depuis 1997-1999 auprès des femmes hébergées sont la défense des droits des femmes (87% à 90%), les services d'aiguillage pour un logement (82% à 86%), l'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle (71% à 75%), le soutien dans les démarches visant à obtenir de l'aide financière ou des services de bien-être (66% à 74%), de l'aide juridique (66% à 75%), et la consolidation de la relation mère-enfant, aussi appelé le développement des compétences parentale (75% à 82%). Les mêmes services sont majoritairement offerts auprès des femmes non-hébergées, mais dans une moindre mesure cependant, c'est-à-dire à peu près le tiers pour la défense des droits des femmes (59% à 66%), à peu près la moitié pour les services d'aiguillage pour un logement (45% à 49%), un peu plus du tiers pour l'appui à l'autonomie fonctionnelle (31% à 39%), près de la moitié pour l'aide financière (42% à 49%), près de la moitié pour les services juridiques (46% à 57%). Les proportions apparaissent à peu près similaires pour les services offerts aux ex-hébergées, hormis pour l'appui à l'autonomie fonctionnelle qui semble être offert davantage au fur et à mesure des années (une proportion de 7 à 10% de plus chaque année). On note que deux nouveaux services ont été majoritairement rapportés dans l'enquête 2005-2006; il s'agit de la planification de la sécurité ou de la protection offert par 92% des refuges aux résidentes, 66% aux non-résidentes et 69% aux ex-résidentes, et le transport et l'accompagnement qui concerne 90% des refuges pour les résidentes, 47% pour les non-résidentes et 55% pour les ex-résidentes.

Au Québec, les principaux services offerts en 2006 sont du même ordre que ceux offerts dans le reste du Canada. Cependant, on observe que pour certains services, les moyennes dépassent celles observées au niveau national. C'est notamment le cas de l'assistance téléphonique (75%) et du counseling individuel à court terme auprès des femmes hébergées (99%) et non hébergées (69%).

Parmi les principales lacunes en matière de services ciblées par les refuges lors de l'enquête de 2006, les répondantes ont mentionné les services d'approche et programmes de sensibilisation du public et de prévention (13%), les ressources sur le logement ou services d'aiguillage pour un logement (12%), les services de soin à l'enfant (9%), les transport (9%), les services de suivi,

¹⁶ Il convient de rappeler que dans cette enquête biennale nationale, le terme « refuge » est utilisé dans un sens large pour désigner tous les établissements d'hébergement qui accueillent les femmes violentées et leurs enfants à charge. Cela englobe donc les maisons d'hébergement de seconde étape, les maisons d'hébergement ou refuges, les centres de ressources familiales, les centres ou refuges d'urgence pour femmes, les refuges d'urgence, les réseaux de maisons d'hébergement et autres (tout autre type d'établissement offrant des services aux femmes violentées, mais pas uniquement destinés à cette clientèle). Les statistiques ne sont donc rapportées ici qu'à titre indicatif, c'est à dire tout en gardant à l'esprit qu'ils ne reflètent pas de manière absolue la seule réalité des maisons d'hébergement.

¹⁷ Les pourcentages que nous indiquons ici représentent les pourcentages minimum et maximum rapportés entre 1997 et 2006. Comme l'indiquent les auteurs des enquêtes, ces résultats peuvent varier dans une large mesure en fonction du financement disponible, des services dispensés dans la collectivité, des changements ou fluctuations quant au type de refuge fournissant des données à l'enquête, mais aussi des éventuelles compressions de dépenses au chapitre des programmes d'aide sociale.

soutien de transition et services aux ex-résidentes (8%) et les maisons d'hébergement de deuxième étape (8%).

Il convient de souligner que les statistiques présentées ici reflètent surtout la réalité des maisons d'hébergement situées en zone urbaine et suburbaine, et pas forcément celle des régions rurales et des petits villages. D'ailleurs, ce n'est qu'à partir de 2006 que l'enquête sur les refuges pour femmes violentées commente cette différence significative, précisant que 53% des refuges du Canada desservent exclusivement des régions urbaines et 7% desservent une région rurale ou une région rurale de même qu'une réserve. Les résultats de l'enquête montrent que les maisons d'hébergement représentent une proportion légèrement plus faible des types d'établissements en région rurale (37%) qu'en région urbaine (48%). Il apparaît que les centres d'urgence et les maisons d'hébergement de 2e étape sont plus courants qu'en région urbaine (respectivement 21% par rapport à 9% et 26% par rapport à 19%). Des différences apparaissent également dans la diversité des services offerts. Comme les refuges en région urbaine, les établissements en région rurale offrent la planification de la sécurité ou de la protection, le transport ou l'accompagnement, ainsi que le counseling individuel à court terme. Toutefois, la gamme de programmes et de services est généralement plus étendue dans les établissements en région urbaine que dans les refuges en région rurale. Les régions rurales souffrent d'une insuffisance de services offerts et de difficultés d'accessibilité à ces services, auxquelles peuvent s'ajouter des barrières socioculturelles et familiales, de même qu'un système de valeur engendrant des perceptions faussées et un manque d'information sur la problématique de violence conjugale. Dans un tel contexte, les intervenantes se sentent plus vulnérables ou même en danger dans le cadre de leurs fonctions et éprouvent elles-mêmes des difficultés d'accès à des formations adaptées et actualisées (Eastman et Bunch, 2007). Cette insuffisance résulte principalement des restrictions budgétaires importantes quant aux fonds disponibles afin de développer les services et les ressources. L'étude de Tiefenthaler *et al.* (2005) réalisée aux États-Unis et s'appuyant sur le National Directory of Domestic Violence Programs (NDDVP) publié par le National Coalition Against Domestic Violence (NCADV) précise que le manque de fonds concerne les états ruraux, mais aussi les états ayant les populations les plus minoritaires, les moins scolarisées et à plus faible revenu.

2.2.2 Les services offerts aux enfants et aux adolescents-es exposés à la violence conjugale

Les services destinés aux enfants exposés à la violence conjugale ont commencé à se développer au début des années 1990. Avant cela, peu d'études avaient été menées à ce sujet et les services offerts étaient peu adaptés à leurs besoins (Harper, 2003; Turcotte, Beaudoin et Pâquet-Deehy, 1999). Les données de l'enquête sur les maisons d'hébergement du Canada (Statistique Canada, 2009) montrent qu'en 2007-2008, les services les plus fréquemment offerts sont les espaces récréatifs extérieurs (74%), les espaces récréatifs intérieurs (73%), le counseling individuel (67%), l'orientation ou le soutien de groupe (53%), ainsi que les programmes pour les enfants témoins ou victimes de mauvais traitements (52%). La comparaison avec les années antérieures, et plus précisément depuis 2002, amène à constater que ces proportions n'ont pas beaucoup fluctué avec les années, si ce n'est peut-être pour le counseling individuel qui ne s'élevait qu'à 56% en 2001-2002, et l'orientation ou le soutien de groupe qui semble par contre avoir diminué puisqu'il s'élevait à 68% la même année. Toutefois, de telles études basées sur des échantillons instables nécessitent d'appréhender avec toutes les précautions nécessaires ces augmentations et diminutions dans les résultats.

Les données spécifiques au Québec (Statistique Canada, 2009) amènent à constater une répartition similaire des services en 2007-2008 puisque les espaces récréatifs extérieurs sont offerts dans 80% des cas et les espaces récréatifs internes dans 79% des cas. Le counseling individuel à court-terme est offert par 83% des refuges. Quant aux programmes pour les enfants témoins ou victimes de mauvais traitements, ils sont offerts par 67% des refuges. Les données de cette même année font référence à la garde des enfants (57% des refuges), mais omettent l'orientation de groupe ou le soutien de groupe bien que cette méthode soit dispensée par les maisons d'hébergement.

2.2.3 Les services offerts aux conjoints ayant des comportements violents

Les premiers programmes d'aide aux conjoints aux comportements violents sont apparus aux États-Unis au milieu des années 1970. Ce mode d'intervention s'est répandu dans plusieurs autres pays à travers le monde, particulièrement à partir des années 1990. On dénombre aujourd'hui plus de 2000 programmes en sol américain (Dalton, 2007), au moins 450 en Angleterre et plus de 190 dans les pays de l'Union Européenne (WWP, 2008a). Au Canada, des données sur le nombre de programmes existent depuis 1984. Il y avait 28 programmes de traitement pour les hommes au comportement violent envers leur conjointe à cette époque, alors que le Centre national d'information sur la violence dans la famille en répertoriait 205 en 2008 (Gouvernement du Canada, 2008). Une trentaine de programmes opèrent au Québec.

Les programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents visent la cessation des conduites abusives. Pour atteindre ce but, leurs interventions portent sur la résolution des conflits, la gestion de la colère et des autres émotions, la responsabilisation des individus face à leurs gestes violents ainsi que sur l'acquisition de compétences et d'habiletés sociales (Mathieu *et al.*, 2006 ; Scott, 2004). Les participants accèdent aux programmes de façon volontaire en s'y adressant eux-mêmes ou sous la contrainte des tribunaux.

Plusieurs approches théoriques peuvent guider l'intervention réalisée au sein des programmes. Selon un sondage mené par Price et Rosenbaum (sous presse), les plus souvent citées par les programmes américains sont le modèle de Duluth¹⁸, la thérapie cognitive-comportementale et l'approche psychoéducative. Plusieurs autres approches coexistent avec ces approches dominantes (Brodeur, 2003; 2006). Certaines, comme l'approche psychodynamique, s'inscrivent dans une tradition ancienne et sont présentes depuis les tout débuts de l'intervention auprès des conjoints aux comportements violents. D'autres, comme l'entretien motivationnel, sont plus récentes (Kistenmacher et Weiss, 2009). Il n'y a pas de données récentes concernant les orientations privilégiées par les programmes d'aide québécois. Une étude menée au milieu des années 1990 suggérait toutefois la présence d'une certaine diversité théorique (Rondeau *et al.*, 1997)¹⁹.

Aux États-Unis, la vaste majorité des programmes d'aide traitent les conjoints ayant des comportements violents en groupe (Price et Rosenbaum, sous presse). Plusieurs types de considérations expliqueraient le choix de cette modalité d'intervention. Price et Rosenbaum

¹⁸ Le modèle de Duluth intègre des éléments de l'approche cognitive-comportementale et une analyse de la violence conjugale basée sur les inégalités dans les rapports sociaux de genre.

¹⁹ Les approches les plus citées à l'époque de cette étude étaient, dans l'ordre : proféministe, humaniste, systémique, cognitive-comportementale, psychoéducative et psychodynamique. De plus, 15% des répondants ont déclaré que leur organisme avait une approche éclectique, c'est-à-dire qui combine plusieurs approches (Rondeau *et al.*, 1997).

soulignent notamment le rapport coûts / bénéfiques plus avantageux et la possibilité d'interactions entre les participants qui est à la fois source de soutien et de confrontation. Il semble par ailleurs que la modalité de groupe soit la seule qui soit autorisée par les autorités de certains états. L'intervention de groupe est aussi privilégiée par les organismes québécois offrant des programmes d'aide. Les recherches qui y ont été réalisées font ressortir la présence de plusieurs facteurs d'aide, dont, par exemple : le partage des informations, l'universalisation de l'expérience, la possibilité de faire preuve d'altruisme, le développement de la cohésion entre les membres, l'apprentissage par imitation et le développement de la connaissance de soi (Lindsay, Turcotte *et al.*, 2006).

Les programmes s'adressent principalement à des hommes ayant agressé leur partenaire dans le cadre d'une relation hétérosexuelle. Au fil du temps, certains ont également développé des services à l'égard d'autres populations. Ainsi, par exemple, 74% des programmes américains sondés par Price et Rosenbaum (sous presse) traitent aussi des femmes qui agressent leur conjoint, alors que 38% d'entre eux déclarent venir en aide aux hommes victimes de violence conjugale. Le traitement des femmes ayant des comportements violents fait à la fois l'objet d'un intérêt croissant dans les écrits scientifiques américains et de débats. Le phénomène est lié aux politiques d'arrestation obligatoires mises en place pour contrer la violence conjugale et en vertu desquelles plusieurs femmes sont arrêtées. Les débats sont à savoir si les femmes sont vraiment les agresseurs dans les incidents où elles sont impliquées ou si elles ne font que se défendre, si elles doivent être traitées dans des groupes distincts de ceux offerts aux hommes et si des modèles de traitements différents doivent être employés.

2.3 L'ÉVALUATION DES SERVICES OFFERTS EN VIOLENCE CONJUGALE

La recension sur l'évaluation des services offerts en violence conjugale permet de constater que les services offerts aux femmes ont fait l'objet d'un certain nombre d'études dans divers pays. De plus, cette recension amène à constater que bien souvent ces études sont surtout qualitatives ou basées sur des perceptions de l'efficacité des services (Tutty, 2001; Tutty *et al.*, 1999; McAlister Groves, 1999). Par ailleurs, la plupart de ces études se basent sur un échantillon restreint et n'utilisent pas de groupe contrôle, ce qui exige une certaine prudence dans l'interprétation et la généralisation des résultats.

Bennett *et al.* (2004) constatent que dans les dernières années, une priorité accrue a été accordée à l'évaluation de ces programmes, mais ces évaluations souffrent d'un manque de lignes directrices claires. Ils remarquent aussi que les groupes communautaires ne sont pas formés pour l'évaluation et disposent de peu de temps et d'effectifs pour réaliser ces évaluations, leur priorité étant de répondre aux besoins des femmes. DeLeon-Granados et Wells (2003) soulignent également qu'il est nécessaire de faire une distinction entre la diversité des services offerts et leur efficacité. Ce n'est pas parce que les organismes offrent une palette de services que leur intervention auprès des femmes est forcément efficace. À ce sujet, les recensements nationaux comporteraient un certain nombre de biais car ils ne consistent qu'en des données descriptives visant à énumérer les services subventionnés par les bailleurs de fonds sans déterminer si ces services se sont révélés efficaces. Ils font également état des caractéristiques des femmes faisant appel aux maisons d'hébergement tout en passant sous silence celles qui ne font pas appel à ces services, ni à d'autres types de services d'aide (Mears, 2003).

2.3.1 L'évaluation des services offerts en maisons d'hébergement aux femmes victimes de violence conjugale

Les maisons d'hébergement ayant d'abord été créées pour permettre aux femmes de trouver un refuge et une protection en dehors de la maison familiale, les études qui se penchent sur cet objectif retiennent d'abord notre attention. Dans ce contexte, la littérature relève l'effet du séjour en maison d'hébergement sur la cessation de la violence dans la semaine qui suit l'admission dans la maison et le fait que les maisons contribuent à favoriser l'accès aux services qui permettent de réduire les risques de revictimisation (Mears, 2003). Dès les années 80, Bowker (1983 et 1985) avait abouti à cette conclusion à partir de deux études réunissant un échantillon de 146 femmes pour la première et 100 pour la seconde, recrutées à partir d'annonces dans le journal et à la télévision. Plus de 50% de ces anciennes résidentes considéraient que les services offerts dans les maisons d'hébergement s'étaient révélés efficaces et leur avaient permis de mettre fin ou de réduire la violence dans leur vie (44% très efficace et 12% assez efficace). Selon Gordon (1996) qui a analysé 12 études sur les services communautaires et professionnels offerts aux femmes victimes de violence conjugale, les groupes de soutien et les maisons d'hébergement sont évalués par les femmes comme les plus aidants et efficaces pour sortir de la violence conjugale. D'après Bilodeau (2004), qui a analysé la dynamique de recherche d'aide de femmes victimes de violence conjugale ayant séjourné en maison d'hébergement, le séjour a la particularité de développer « la prise de conscience de ce qu'elles sont, du rapport à leur conjoint et à la violence » (p. 243). Il permettrait aux femmes de prendre conscience de ce qu'elles sont, de travailler sur leur estime de soi et de reprendre le pouvoir sur leur vie (*empowerment*) nécessaire pour sortir de la situation de violence conjugale (Garza, 2002).

D'autres études se sont penchées sur les effets des différents types d'intervention en maisons d'hébergement sur la santé mentale et le bien-être des femmes. De manière générale, les recherches actuelles tendent à montrer des effets probants des interventions, de l'accompagnement, du soutien et du suivi fournis par les maisons d'hébergement; même si la vie en maison d'hébergement n'est pas sans provoquer stress et fatigue aux victimes en raison d'un certain nombre de bouleversements (comme par exemple le nouveau quartier, la vie en collectivité, les nouvelles règles de routine, l'instabilité due aux arrivées et aux départs), et de la gestion de nouvelles tâches et responsabilités (notamment s'occuper des repas pour plusieurs personnes ; Krane et Davies, 2007).

Plusieurs études relèvent que la plupart des services offerts en maisons d'hébergement, soit l'hébergement, le service d'assistance téléphonique, le counseling, et l'accompagnement/soutien/défense de droit participent au développement des femmes. Ainsi, après avoir évalué 54 programmes de services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale, Bennett *et al.* (2004) tirent les conclusions suivantes : 1) les services d'assistance téléphonique et l'accompagnement/soutien/défense des droits fournissent aux femmes les informations utiles sur la violence et le soutien approprié; 2) les femmes perçoivent une amélioration dans leur aptitude à prendre des décisions grâce à l'accompagnement/ soutien/défense des droits et au counseling; 3) elles se sentent en sécurité grâce à l'hébergement; et 4) elles augmentent leur efficacité personnelle et leur résilience grâce au counseling (les chercheurs précisent cependant que les effets du counseling sont petits, mais significatifs). Mears (2003) souligne pour sa part que ce sont plus précisément les services d'accompagnement et de soutien qui, par la prise de

conscience des services existants et l'aide pour l'accès à ces services, permettent de développer l'estime de soi, le sentiment d'empowerment et le soutien social.

Par ailleurs, Itzhaky et Porat (2005) ont observé à partir de la passation de questionnaires auprès de 40 femmes une semaine et trois mois après l'arrivée en maisons d'hébergement, que des changements, petits mais significatifs, apparaissent au niveau de l'estime de soi, de l'empowerment, de la participation aux activités de la maison, du sentiment d'espoir et de la satisfaction par rapport à la vie. Toutefois, les chercheurs soulignent que sur une échelle de 5, l'estime de soi, l'empowerment et l'espoir se situaient déjà au niveau 3, ce qui suggère que les femmes étaient déjà entrées dans un processus visant à passer un cap dans leur vie dès leur admission dans la maison. Ces résultats entrent cependant en contradiction avec d'autres recherches qui soulignent l'état dépressif des femmes qui arrivent en maisons d'hébergement, et l'impact néfaste de cet état sur le « lieu de contrôle » (*locus of control*) sur leur vie, leur image d'elle-même et leur estime d'elle-même (Campbell *et al.*, 1995; Haj-Yahia et Cohen, 2008; Haj-Yahia, 2000). Un échantillon plus large, l'utilisation d'une plus grande variété d'instruments de mesure, de même que la prise en compte des dimensions culturelles (puisque cette recherche a été faite en Israël) apparaissent donc nécessaires pour généraliser les résultats de la recherche d'Itzhaky et Porat.

D'autres recherches indiquent que le séjour en maison d'hébergement permettrait également de répondre aux divers besoins des femmes. Chatzifotiou (2003) constate que, tant en ce qui concerne la violence conjugale en général, qu'en ce qui concerne le dernier épisode de violence, les services publics ont tendance à proposer une aide de l'ordre du soutien émotionnel et psychologique, alors que les femmes ont aussi des besoins plus pratiques et tangibles. Les maisons d'hébergement constituent alors l'un des rares services à aider les femmes sur ces deux plans.

Allen *et al.* (2004) observent quant à eux des effets à moyen terme du séjour en maisons d'hébergement. Ils soulignent que six mois après leur sortie du centre d'hébergement, les femmes s'engagent dans au moins une activité (ex : faire des appels téléphoniques, obtenir de l'information écrite, etc.) afin d'accéder à des ressources communautaires en lien principalement au logement (61%), l'éducation (61%) et l'emploi (62%). Ils précisent que ce sont cependant les femmes qui ont travaillé conjointement avec des intervenantes, à raison de deux rencontres en moyenne par semaine pendant dix semaines, et ce, à raison de 6,4 heures par semaine en moyenne, qui s'engagent dans des activités. Ainsi, le manque de temps accordé aux femmes en maisons d'hébergement pourrait limiter ces dernières dans l'acquisition des compétences nécessaires à l'obtention de leur indépendance dans la communauté. De tels résultats montrent que des programmes à long terme sont nécessaires pour accompagner les femmes tant au niveau de leurs démarches qu'au niveau d'un soutien émotif et ce, même après leur départ des centres d'hébergement.

Enfin, d'autres études se penchent sur la satisfaction qu'éprouvent les femmes en lien avec les maisons d'hébergement. Ainsi, les femmes seraient satisfaites de leur séjour en maison d'hébergement (Tutty *et al.*, 1999; Haj-Yahia et Cohen, 2008; Dubé *et al.*, 2003; Ham-Rowbottom, Gordon *et al.*, 2005). Cette satisfaction découle de la qualité des relations avec les intervenantes qui leur offrent du soutien émotionnel, de l'empathie, des encouragements et l'accompagnement nécessaires dans leurs démarches et dans le processus de rupture du lien d'attachement avec le conjoint (Tutty *et al.*, 1999; Haj-Yahia et Cohen, 2008; Melbin *et al.*, 2003;

Parmar et Sampson, 2007). Selon l'étude de Melbin *et al.* (2003), les femmes hébergées s'entendent pour dire que parmi les aides reçues au sein des maisons, l'hébergement est le service le plus aidant, ensuite vient le soutien des intervenantes et des autres femmes, puis le counseling individuel. L'étude de Tutty *et al.* (1999), conduite auprès de 63 femmes hébergées, dont 35 ont été interviewées quatre à six mois après leur sortie de la maison d'hébergement, souligne également la satisfaction quant à la qualité du soutien des intervenantes et des autres résidentes, auxquels s'ajoutent la sécurité et la prise en charge des enfants. Tutty (2001) réalisera une autre étude similaire à Calgary auprès de 208 résidentes de maisons d'hébergement, dont 64 ont été interviewées cinq à six mois après leur sortie de la maison et là encore, les résultats sont positifs et rejoignent les résultats de l'étude réalisée en 1999.

Tutty et ses collègues soulignent néanmoins que certaines femmes ont parfois été déçues de leur relation avec les intervenantes qui semblaient entretenir des préjugés à leur égard et se montrer peu disponibles pour le counseling. De telles déceptions par rapport à la relation avec les intervenantes ont également été soulignées dans d'autres études (Eisikovits et Buchbinder, 2000; Haj-Yahia and Sadan, 2003). À ce sujet, Melbin, *et al.* (2003) constatent à partir de 55 entrevues avec des femmes hébergées dans six maisons, qu'elles perçoivent davantage l'efficacité des services ou programmes lorsqu'elles se sont senties soutenues, respectées et non jugées par les intervenantes.

Les recherches mentionnées précédemment soulignent la particularité des maisons d'hébergement qui permettent aux femmes de bénéficier du soutien des intervenantes, mais aussi de celui des autres femmes hébergées. On sait que le groupe de soutien représente une intervention formelle permettant aux femmes de reconstruire leur confiance, leur estime de soi et leur sentiment de sécurité à travers des routines, des relations fondées sur le respect, le développement de relations saines, et des conversations s'appuyant sur l'expérience commune de la violence (Larance et Porter, 2004²⁰). La vie en communauté au sein des maisons d'hébergement constituerait alors une intervention de groupe informelle. En effet, le soutien que les femmes se procurent entre elles au sein de la maison est significatif, car la dynamique des relations interpersonnelles permet aux femmes de se soutenir mutuellement, de développer leurs habiletés à s'ouvrir aux autres, leurs connaissances, leur jugement critique, d'améliorer leurs habiletés à communiquer, à s'accepter elles-mêmes, à développer leur estime de soi et leur conscience collective (Haj-Yahia, et Cohen, 2008; Melbin *et al.*, 2003). Les femmes partagent du temps ensemble, mais elles peuvent également rester en contact les unes avec les autres après leur départ de la maison d'hébergement (Laks, 2000; Shostack, 2001). Ces relations interpersonnelles sont d'autant plus importantes que ces femmes sont souvent isolées socialement ou éprouvent des difficultés à discuter de leurs difficultés avec leur famille (Haj-Yahia, et Cohen, 2008). Toutefois, cette vie en communauté, son organisation avec l'assignation de tâches à chacune, ses règlements et restrictions (ex : consommation d'alcool) peut aussi être la source de tensions (Tutty *et al.*, 1999; Haj-Yahia, et Cohen, 2008). Cela laisse entendre que l'expérience positive en maison d'hébergement ne dépend pas que d'un facteur ou du nombre de services dispensés. Cette expérience est multidimensionnelle, impliquant l'interaction entre les facteurs relatifs aux relations entre les intervenantes et les femmes, les relations entre les

²⁰ Nous soulignons aussi que l'article de Larance et Porter consiste en une description de leurs pratiques et leurs observations par rapport à ces pratiques. Il ne s'agit pas de l'évaluation de groupes de soutien, ce type d'évaluation a d'ailleurs été rarement faite (Mears, 2003)

femmes entre elles, l'adaptation des femmes à l'organisation de la maison et l'expérience de vie de la femme elle-même (Haj-Yahia, et Cohen, 2008)

Toutefois, si la documentation scientifique présentée jusqu'ici rend compte de l'évaluation des services offerts aux femmes, elle ne reflète pas la nécessaire adaptation des services auprès de celles vivant des réalités particulières. En effet, plusieurs besoins d'adaptation des services ont été documentés, notamment l'adaptation aux diverses cultures d'origine des femmes accueillies et l'intégration des services.

Il apparaît tout d'abord que les services sont culturellement adaptés à partir du moment où les intervenantes proviennent de différentes origines ethnoculturelles (Latta et Goodman, 2005 ; Kasturirangan et Williams, 2003; Donnelly, *et al.* 2005) et lorsque les services sont donnés dans plusieurs langues (Latta et Goodman, 2005 ; Merchant, 2000 ; Murdaugh, *et al.*, 2004). Les chercheurs soulignent qu'un changement culturel doit s'imposer. La compréhension de la violence conjugale doit passer d'un niveau individuel à un niveau communautaire, car il est constaté que les femmes victimes de violence conjugale sont victimes de leur conjoint, mais aussi d'un système qui est incapable de leur offrir un soutien nécessaire (Latta et Goodman, 2005 ; Gill, 2004) et même susceptible d'entretenir certains stéréotypes affectant les pratiques (Donnelly, *et al.*, 2005). Pour être efficaces, toutes les actions doivent trouver leur origine dans la communauté ethnique. Abu-as et Wahiba (2003) et Murdaugh *et al.* (2004) vont dans ce sens en suggérant de développer la participation et la collaboration des organisations communautaires, légales et hospitalières dans les interventions visant à venir en aide aux victimes de violence conjugale. Ces recommandations prennent d'autant plus d'importance face aux résultats de l'étude de Donnelly *et al.*(2005) qui, à partir d'une étude réalisée auprès de 44 directeurs d'organismes travaillant avec des femmes victimes de violence (en Alabama) constatent que la majorité des répondantes affirmaient ne pas avoir de programmes ou de services spécifiques pour les femmes de couleur.

L'adaptation passe également par l'intégration des services dans les cas de problématiques multiples (ex : lorsqu'à la violence conjugale s'ajoutent des problèmes de toxicomanie, de santé mentale ou de limitations fonctionnelles). Dans son rapport *5-Year Women, Co-occurring disorders and Violence Study (WCDVS)*, le Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) des États-Unis a identifié l'intégration des services comme la clé pour fournir l'aide nécessaire aux femmes vivant des problèmes d'alcool, de drogue, de santé mentale conjugués à un problème de violence. Mais ceci représente un défi puisque plusieurs obstacles émergent. C'est ce que relèvent Humphreys *et al.* (2005) dans le cas de l'intervention auprès des femmes ayant des problèmes de consommation. Les résultats de leur étude basée sur des entretiens semi-structurés réalisés avec 48 informateurs travaillant dans des services en lien avec la violence conjugale apportent des précisions sur les barrières à une approche holistique d'intervention, et notamment ce qui empêche les différents services (offerts aux personnes victimes de violence vs aux personnes ayant des problèmes de consommation) de collaborer adéquatement ensemble. Ainsi, les barrières ayant été soulevées par les informateurs étaient : l'incompatibilité des cultures (approche médicale pour la consommation de substances vs l'approche féministe pour la violence conjugale) ; la complexité de travailler sur deux problématiques à la fois ; le manque de ressources pour aborder deux problématiques de front ; le manque de formation du personnel de part et d'autre sur les problématiques ; et la fragmentation gouvernementale (notamment au niveau des subventions). Moses *et al.* (2004) proposent de répondre aux défis liés à l'intégration des services en cernant les partenariats déjà

existants entre les services offerts aux femmes, tels que les agences pour personnes ayant des problèmes de consommation, les programmes en violence conjugale, les hôpitaux et cliniques de santé, les services judiciaires et criminels, les agences de protection de l'enfance et les programmes gouvernementaux et fournissant des formations gratuites aux représentants de chacun de ces secteurs. Bien que ces résultats de recherche concernent essentiellement la question des femmes violentées et ayant des problèmes de consommation, ils reflètent aisément les difficultés engendrées pour d'autres problématiques multiples.

2.3.2 L'évaluation des services offerts aux enfants et aux adolescents-es exposés à la violence conjugale

À la suite d'une vaste revue des programmes offerts aux enfants et aux adolescents-es, Lessard *et al.* (2003) notent que la plupart des programmes évalués sont des interventions de groupe. Celles qui ont été décrites par ces mêmes chercheuses rendent compte d'un certain nombre d'effets probants sur les enfants²¹ : la capacité à définir et distinguer les formes de violence et affirmer qu'elles sont inacceptables; une meilleure gestion des émotions; des effets sur l'estime de soi; le fait de ne pas se sentir responsable des actes de violence; la capacité à nommer des stratégies de protection; des changements dans le comportement et le développement de stratégies de résolution de conflit et même une amélioration des performances scolaires. En outre, on observe des effets spécifiques chez les adolescents-es, notamment de meilleures habiletés de communication, de soutien aux autres et la diminution significative des attitudes et croyances négatives.

Les chercheuses (2003) relèvent cependant quelques limites. Ce type d'intervention peut se révéler bénéfique, mais surtout auprès d'enfants présentant des problèmes légers ou moyennement sévères ou alors avec des adolescents-es puisque qu'elle renforce l'importance des pairs dans l'établissement de normes comportementales (Lessard *et al.*, 2003). En revanche, elle pose certaines limites lorsqu'elle est utilisée auprès d'enfants présentant des problèmes sérieux de santé mentale ou ayant vécu de la violence physique ou sexuelle, des menaces de violence ou une prise d'otage en vue de manipuler la mère. Dans ces derniers cas, l'intervention individuelle semble plus adaptée.

Les chercheuses notent par ailleurs des effets inattendus, comme le fait que le partage des émotions en groupe puisse être une source d'anxiété pour les enfants, mais aussi que le sentiment de responsabilité de certains adolescents-es ait pu augmenter à la suite de cette intervention.

Plus récemment, Schewe (2008) constatait également les effets positifs et limités de ce type d'intervention. Il a observé une amélioration des habiletés à identifier les émotions et les symptômes en général, mais a cependant constaté que ce type d'intervention ne se révèle pas aidante en cas de symptômes de stress post-traumatique; c'est en tout cas à ce niveau que le chercheur a observé les plus faibles améliorations.

²¹ Nous nous permettons ici de présenter une synthèse des principaux résultats présentés par Lessard *et al.* (2003) à la suite de leur recension des écrits. Des détails sur les programmes et sur les études évaluatives dont ils ont fait l'objet peuvent être consultés dans le document de référence.

Les interventions de groupe connaissent certaines variantes. Si celles qui ont été relevées par Lessard *et al.* (2003) et Schewe (2008) s'appuient sur des groupes composés exclusivement d'enfants, d'autres font état d'autres types de configurations. On note celles réunissant à la fois les mères et les enfants. Sullivan, Egan et Gooch (2004) ont évalué un programme d'intervention de neuf semaines qui s'effectuait à l'aide de sessions parallèles respectivement pour les mères et les enfants (au cours desquels étaient abordés la sécurité, les compétences parentales, le soutien social dans un groupe de pairs) et de groupes réunissant les familles (de façon à faciliter la communication entre les mères et les enfants, le partage d'expérience des autres sessions). Les pré-tests et post-tests administrés à 76 enfants et 46 mères ont révélé que 3 des 14 variables mesurées ont été significativement réduites pour l'ensemble de l'échantillon, soit les comportements dépressifs ou anxieux, les comportements internalisés et les comportements externalisés. Les résultats révèlent aussi que ce type d'intervention permet de diminuer la culpabilité de l'enfant par rapport à la violence. Par contre, comme cela a été démontré dans d'autres études, ce type d'intervention se révèle plus efficace avec les enfants qui, à l'entrée dans le programme, avaient des comportements sous le seuil de symptômes cliniques. Ce qui signifie qu'il faudrait intensifier ou prolonger les interventions de groupe tant pour les mères que pour les enfants qui entrent dans le programme avec des comportements au dessus du seuil clinique. En outre, un des intérêts de cette intervention est une amélioration significative de la perception des mères quant à l'enfant, notamment pour ce qui concerne l'hyperactivité de l'enfant et sa capacité d'adaptation. De plus, les mères ont perçu des améliorations significatives sur le plan de la santé, de leur stress, ainsi qu'une diminution de leur isolement.

Tyndall-Lind *et al.* (2001) et Smith et Landreth (2003) ont, pour leur part, étudié les effets des thérapies de groupe intensives par le jeu avec la fratrie auprès d'enfants exposés à la violence conjugale. Les résultats de ces études démontrent l'efficacité de cette forme de thérapie familiale sur les enfants et notamment des améliorations significatives sur le concept de soi, la réduction des problèmes de comportements intériorisés et de comportements extériorisés (Smith et Landreth, 2003). De plus, Tyndall-Lind *et al.* (2001) relèvent que même si cette forme de thérapie se révèle aussi efficace que la thérapie intensive individuelle, elle offre néanmoins des avantages intéressants tels que le fait que les enfants puissent créer une pseudo-famille dans laquelle ils ont l'occasion de reproduire des interactions familiales positives et une accélération du processus thérapeutique puisque les enfants possèdent déjà une relation et une compréhension mutuelle des événements de violence. Smith et Landreth (2003) précisent par ailleurs que le recours aux mères comme une composante de l'intervention thérapeutique pourrait améliorer grandement l'effet de cette intervention.

Enfin, Tyndall-Lind *et al.* (2001) et Smith et Landreth (2003) constatent que ce type de thérapie est rapide (12 sessions en l'espace de deux à trois semaines), ce qui est particulièrement approprié dans les centres d'hébergement puisque les familles qui y résident sont en mouvance constante et il est alors difficile de réunir les enfants pour une période de temps déterminée.

En ce qui concerne maintenant les services offerts en maisons d'hébergement de manière générale, Stephens *et al.* (2000) donnent leur perception à ce sujet en s'appuyant sur leurs observations basées sur leur propre expérience de travail à Houston. Ils remarquent notamment que les enfants qui accompagnent les femmes en maison d'hébergement sont plus vulnérables à une multitude de problèmes (problèmes de comportements extériorisés et interiorisés, problèmes scolaires, faible estime d'eux-mêmes, etc.) que les enfants n'ayant pas été exposés. Ils constatent toutefois que plusieurs obstacles rendent la planification et l'implantation de ces

services difficiles tels que : la diversité et la complexité des problèmes des enfants ; la difficulté à identifier les sources ou les causes spécifiques à ces problèmes ; les ressources limitées des centres d'hébergement (argent, employés, etc.); la durée limitée et incertaine des séjours en centres ; la variabilité entre les enfants à savoir s'ils sont aptes ou prêts à profiter des services; la difficulté à obtenir une vision plus large de la situation des familles et la difficulté à inclure les mères dans l'offre de services.

Drotar *et al.* dans une étude publiée en (2003) soulignent, quant à eux, qu'il est rare que les enfants bénéficient de services en santé mentale au moment de leur référence à un programme alors qu'ils constatent que sur les 1739 enfants référés au Children Who Witness Violence Program (Ohio) entre 1999 et 2000, la proportion d'enfants et d'adolescents-es ayant obtenu des scores cliniques pour le syndrome de stress post-traumatique, d'anxiété, de dépression et de colère était importante. Les chercheurs remarquent en outre que le succès d'un programme destiné aux enfants exposés repose sur la collaboration de plusieurs agences (services de protection de la jeunesse, hôpitaux, services sociaux, policier, etc.), l'expérience et la formation des professionnels fournissant les services en santé mentale, le leadership et l'expérience du coordonnateur du programme, et la composante évaluative du programme intégrée dès le départ. Les chercheurs admettent cependant que l'investissement tant en temps, en ressources humaines qu'en argent peuvent empêcher l'implantation et le succès de tels programmes.

L'intérêt de la collaboration entre les agences a également été relevé par d'autres chercheurs, mais surtout sous l'angle de la concertation. Notamment Harper (2007) qui, à partir d'une recension des programmes intersectoriels nord-américains, constate que la concertation entre les différents acteurs œuvrant en violence conjugale est difficile pour plusieurs raisons : le manque d'expertise dans les milieux d'intervention fréquentés par les enfants exposés à la violence conjugale; les différentes perceptions des intervenants quant aux causes et origines de la violence et aux approches d'intervention à privilégier; les tensions entre les services de protection de l'enfance et les services en violence conjugale; le manque de cohérence et de communication entre les services qui interviennent auprès de la famille et les divers tribunaux; et finalement le manque de reconnaissance de l'impact de la violence conjugale sur l'enfant dans les jugements touchant la garde d'enfant et l'accès du père. En ce qui concerne la réalité du Québec, la chercheuse constate par ailleurs que quatre réseaux distincts de services sociaux existent afin de répondre aux besoins des familles aux prises avec la violence conjugale : les maisons d'hébergement pour femmes violentées, les services pour hommes ayant des comportements violents, les services de la Direction de la Protection de la Jeunesse et les CSSS. Ces services, différents tant au niveau de leur mandat qu'au niveau de leur clientèle, doivent travailler en concertation et souvent de façon simultanée et complémentaire. Mais bien que cette collaboration soit souhaitable, les obstacles sont nombreux.

Lessard *et al.* (2006) ont également rappelé dans une étude menée auprès de 71 intervenants psychosociaux, l'intérêt de la concertation entre les agences et démontrent qu'elle est particulièrement souhaitable auprès des familles aux prises avec la violence conjugale et les mauvais traitements infligés aux enfants. Des entrevues menées avec 71 intervenants psychosociaux (issus de CLSC, de centres d'hébergement, d'organismes pour conjoints ayant des comportements violents et de centres jeunesse) ont notamment permis de cerner quatre barrières organisationnelles à la concertation, parmi lesquelles on trouve : le manque de temps et de ressources; les enjeux de confidentialité; l'ignorance des services offerts par les autres organisations et; l'ambiguïté des rôles de chacun.

Pour terminer, Baker et Jaffe (2006) soulignent que la scolarité des enfants et des adolescents mérite d'être prise en considération et doit faire l'objet de mesures de collaboration particulières afin de favoriser une adaptation à leur vécu émotionnel –notamment lorsqu'ils se trouvent en maison d'hébergement – et d'assurer leur sécurité. Les chercheurs suggèrent de : sensibiliser les enseignants à la problématique et à ses impacts sur les enfants; développer des pratiques pédagogiques qui favoriseront la disponibilité dans les apprentissages et un sentiment d'appartenance à l'école; faire de l'école un environnement sécurisant; et enfin développer des programmes de prévention et de sensibilisation au phénomène de la violence auprès des élèves.

2.3.3 L'évaluation des services offerts aux conjoints ayant des comportements violents

Les études sur la satisfaction des hommes par rapport aux programmes d'aide montrent qu'ils disent souvent apprécier l'aide qu'ils reçoivent. Dans le cadre d'une analyse des effets différenciés de la thérapie de groupe, Lindsay *et al.* (2006) ont interviewé 72 hommes en processus. Il est apparu que ces derniers étaient satisfaits de leur traitement et plus particulièrement du partage d'informations avec les intervenants et les autres membres du groupe, ce qui représentait, selon eux, le facteur d'aide le plus important, tant au début qu'à la fin de leur thérapie. Turcotte *et al.* (2002) vont dans le même sens en constatant que l'acquisition de connaissances relatives à la violence et le fait de partager des préoccupations similaires apparaissent très importants dans le processus d'aide.

Le niveau de satisfaction des partenaires des hommes ayant des comportements violents a également été évalué. Ces dernières déclarent se sentir plus en sécurité, croire au changement de comportement de leur partenaire et ne plus cacher leur victimisation de la même manière (Scott, 2004). Scott note cependant que l'augmentation du sentiment de sécurité semble être un phénomène complexe puisque pour certaines femmes, le sentiment de sécurité découlait de la diminution ou de la cessation de la violence de leur partenaire, alors que pour d'autres, ce sentiment de sécurité provenait directement du fait que leur partenaire était suivi ou qu'elles mêmes croyaient avoir changé. Par ailleurs, certaines recherches rapportent plutôt des effets négatifs quant à la relation avec la partenaire puisqu'il semblerait que le traitement puisse au contraire déclencher davantage de conflits dans le couple lorsque le conjoint blâme la partenaire de l'obliger à suivre ce traitement (Gregory et Erez, 2002) ou lorsqu'il utilise le contenu du traitement pour accuser la partenaire d'être verbalement ou psychologiquement abusive (Scott, 2004).

Parmi les moyens permettant d'évaluer l'efficacité des traitements destinés aux hommes ayant des comportements violents, la cessation des comportements violents et la récidive peuvent constituer de bons indicateurs. Scott (2004) a constaté, à l'issue d'une revue de la documentation scientifique, que la majorité des études rapportent qu'approximativement les deux tiers des hommes qui ont complété un programme ont réduit les risques de récidive. Par ailleurs, selon Gondolf (2008), les risques de récidive sont d'autant plus réduits lorsque les hommes bénéficient par la suite d'un groupe de suivi jumelé à d'autres formes d'aide comme des activités récréatives, des clubs spéciaux, la participation à des activités religieuses, à la formation ou aux services de placement au travail, à des programmes de parentalité ou à des soins médicaux. Par ailleurs, il ne semble pas qu'un programme de traitement plus long soit plus efficace qu'un programme plus court, de même que la variation dans le contenu des programmes n'exerce pas d'influence sur le taux de récidive (Gouvernement du Canada, 2007).

On note en revanche que les hommes parvenant à un comportement non abusif sont ceux qui ont suivi le traitement jusqu'au bout. Les risques de récidive sont en effet plus grands lorsque les hommes ne terminent pas le programme qu'ils ont entrepris (Hendricks *et al.*, 2006; Jones *et al.*, 2004; Scott et Collin, 2007). Hendricks *et al.* (2006) ont mesuré ce taux de récidive à partir d'un échantillon composé de 200 hommes référés par la Cour. Ils ont constaté que ce taux s'élève à 17,5% (35) et précisent par ailleurs que la moitié des hommes ont récidivé dès le début du processus d'aide. Les chercheurs font remarquer que ce taux s'éloigne fortement des 60% habituellement annoncés. À partir d'un échantillon de 633 agresseurs dont 346 avaient complété le programme, Jones *et al.* (2004) évaluent quant à eux ce taux de récidive à 39,2% chez les hommes ayant abandonné contre 26,1% chez ceux qui l'ont complété.

L'abandon constitue une préoccupation, non seulement parce qu'il représente un facteur de risque de récidive, mais aussi parce qu'il est particulièrement fréquent. En 1999, Rondeau *et al.* (1999) ont relevé un taux d'abandon de 62,7% chez les participants à huit programmes québécois d'aide aux conjoints aux comportements violents. Dans cette étude, plus de la moitié des décrocheurs ont quitté le programme au début du processus. Une étude plus récente de Mathieu *et al.* (2006) va dans le même sens. Sur un échantillon composé de 80 participants à un programme de thérapie d'une durée de 25 semaines, 51 hommes inscrits au départ ont abandonné, soit près des deux tiers et 75% d'entre eux l'ont fait avant la huitième semaine. Par ailleurs, il semble que le fait que les hommes soient référés par la Cour n'élimine pas complètement les possibilités d'abandon. Dans l'étude de Mathieu *et al.* (2006), le taux d'abandon des hommes inscrits de façon volontaire était de 66,7%, alors qu'il était de 45% chez les hommes référés par la Cour. Scott (2004) écrit quant à elle qu'entre 23 et 29% des hommes référés par la Cour n'ont pas entamé un programme de traitement qui était pourtant étroitement supervisé par le système de justice criminelle.

Plusieurs chercheurs ont tenté de cibler les prédicteurs de l'abandon ou de la persévérance en traitement. En s'appuyant sur la documentation scientifique, Mathieu *et al.* (2006) ont constaté que ces facteurs d'abandon sont reliés à la fois à des caractéristiques personnelles et sociales des hommes. Les hommes qui abandonnent sont en général plus jeunes, consultent sur une base volontaire, et sont moins scolarisés que ceux qui poursuivent. De plus, un revenu faible et des problèmes de consommation excessifs augmentent la possibilité d'abandon. Selon d'autres chercheurs (Brodeur *et al.*, 2008 ; Scott, 2004), les problèmes de consommation d'alcool et de drogues, une histoire criminelle et des scores cliniques de pathologie sont aussi des variables associées à l'abandon. Les facteurs associés à la persévérance en traitement sont pour leur part multidimensionnels. En comparaison aux hommes ayant abandonné, Rondeau *et al.* (1999) ont constaté que les hommes ayant complété un programme de base (37,3%) étaient plus âgés, plus instruits et bénéficiaient d'une meilleure situation économique. De plus, ces hommes étaient principalement mariés, avaient des enfants et étaient impliqués dans des relations plus longues. Les hommes persévérants avaient aussi pour particularité d'être mieux disposés à faire face à leur problème, à montrer une attitude positive par rapport à la thérapie et à faire confiance au thérapeute. En outre, une bonne partie de ces hommes (77,8%) avaient complété la thérapie avec une autre forme d'aide.

En plus d'identifier certains prédicteurs de l'abandon et de la persévérance, Rondeau *et al.* (1999) se sont intéressés aux explications fournies par les principaux acteurs. Les chercheurs ont observé qu'une bonne partie des hommes ayant quitté la thérapie avant terme attribuaient leur abandon à des facteurs externes tels que des problèmes d'ordre financier, l'insatisfaction par

rapport aux services reçus et le manque d'affinités avec les autres participants du groupe. En revanche, sans nier l'influence de ce type de facteurs, les intervenants interrogés croyaient que le manque de motivation des conjoints était le motif d'abandon le plus important.

Chapitre 3 : LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

3.1 LE DEVIS DE LA RECHERCHE

L'étude a pour but de répondre à deux objectifs principaux. Dans un premier temps, nous souhaitons déterminer l'influence du financement supplémentaire accordé par le ministère de la Santé et des Services sociaux aux maisons d'hébergement et aux groupes pour conjoints ayant des comportements violents quant à l'évolution de la situation de chacun de ces organismes au cours des années 2002-2003 et 2008-2009, soit la période avant le financement et celle après le financement. Dans un deuxième temps, nous poursuivons l'objectif d'identifier des pistes d'actions prioritaires à mettre de l'avant pour répondre plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants et adolescents-es et des hommes et ainsi contrer la violence conjugale.

Afin de répondre au premier objectif de la recherche, nous avons d'abord élaboré un devis de type avant-après permettant ainsi de comparer la situation avant (2002-2003) et après l'injection d'argent soit quatre et cinq ans plus tard. Cette comparaison est de nature rétrospective en ce qui concerne les années 2002-2003 puisque l'étude a été conduite entre mars 2008 et février 2010. Les éléments retenus pour comparaison ont été identifiés en fonction de la recension des écrits, des objectifs du plan d'action gouvernemental et des objectifs que poursuivent les maisons d'hébergement et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Plus spécifiquement, les principaux thèmes retenus aux fins de comparaisons sont : la situation financière des maisons et des organismes, les services offerts, la disponibilité et l'accessibilité des services, les activités de promotion, de prévention et de collaboration et les ressources humaines. Nous avons de plus recueilli, par l'entremise de questions ouvertes, la perception des représentantes et représentants des maisons et des organismes quant à l'effet du financement sur chacun de ces thèmes.

Afin de répondre au deuxième objectif de la recherche et ainsi identifier les principaux besoins des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, nous avons mis en place un devis de recherche qualitative basé d'abord sur des groupes de discussion afin de recueillir les opinions d'intervenantes et d'intervenants, auxquels s'est ajouté un sondage de nature quantitatif auprès de l'ensemble des participantes et participants à l'étude.

La triangulation des données obtenues a permis d'élaborer un portrait de la situation des maisons d'hébergement en 2008-2009, et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents en 2007-2008²²; de jeter un regard sur certains des effets des injections d'argent liées aux plan d'action; et d'identifier des éléments à privilégier pour le prochain plan d'action en matière de violence conjugale.

La méthodologie retenue pour l'étude est mixte, à la fois quantitative et qualitative. Le questionnaire comme instrument de collecte des données a été privilégié afin de recueillir les données de manière systématique auprès de l'ensemble des maisons et organismes du Québec,

²² Les questionnaires ont été expédiés à l'ensemble des maisons d'hébergement (103) et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents (33) des régions du Québec, à l'exception des régions 17 (Nunavik) et 18 (Cris).

tout en respectant leur diversité et leurs spécificités. Les données qualitatives sont venues compléter les données quantitatives en rapportant la perception des répondants.

Cette recherche a été menée en étroite collaboration avec les principaux membres des milieux de la pratique concernés par la mesure 19. En effet, dès l'étape de l'élaboration du devis, un comité d'orientation a été créé et consulté. Le travail de collaboration s'est poursuivi à chacune des étapes importantes de la recherche (conception des outils de cueillette de données, choix de la composition des groupes de discussion, analyse des données, etc.).

3.2 L'ÉCHANTILLON

3.2.1 Les maisons d'hébergement

Le questionnaire portant sur les périodes 2002-2003/2007-2008 a été envoyé à 103 maisons d'hébergement du Québec. À l'issue de cette première cueillette de données, 89 questionnaires ont été reçus, ce qui représente un taux de réponse de 88,1%.

En ce qui concerne le questionnaire portant sur la période 2008-2009, il a été envoyé aux maisons qui avaient répondu au premier questionnaire, soit 89 maisons, ainsi qu'aux deux nouvelles maisons d'hébergement ayant ouvert leurs portes après l'année 2007. De ce nombre, 81 maisons ont complété le questionnaire entièrement, ce qui représente un taux de réponse de 80,19%. Ainsi, au total, 78,64% de l'ensemble des maisons du Québec ont été prises en considération dans l'étude.

Environ la moitié des maisons n'ayant pas participé à l'étude sont restées silencieuses à la suite de nos appels et relances, alors que l'autre moitié ont justifié leur non-participation par des problèmes administratifs ou techniques (ex : changement de direction récent, déménagement, perte des données).

Le tableau 1 permet de comparer la distribution géographique de notre échantillon à celle de l'ensemble des maisons d'hébergement du Québec. Il met d'abord en lumière que notre échantillon comprend des maisons de toutes les régions administratives du Québec (à l'exception bien entendu des deux régions qui n'ont pas été prises en considération dans l'étude). Par ailleurs, la distribution géographique de notre échantillon correspond assez bien à celle de l'ensemble des maisons d'hébergement du Québec. Ainsi, les régions les plus représentées dans l'échantillon sont également celles où l'on trouve le plus de maisons d'hébergement (Montréal, Montérégie, Capitale-Nationale et Mauricie).

Tableau 1 - Distribution géographique des maisons d'hébergement du Québec et des maisons de l'échantillon (n=81)

<i>Régions administratives</i>	<i>Nombre de maisons au Québec</i>	<i>Nombre de maisons de l'échantillon final</i>
Montréal	27	16
Montérégie	12	12
Capitale-Nationale	8	7
Outaouais	7	4
Mauricie et Centre-du-Québec	7	6
Saguenay Lac-Saint-Jean	6	5
Laurentides	5	5
Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	5	5
Chaudière-Appalaches	4	4
Abitibi-Témiscamingue	4	4
Côte-Nord	4	2
Estrie	4	4
Bas Saint-Laurent	3	1
Laval	3	3
Lanaudière	3	2
Nord-du Québec	1	1
Total	103	81

La plupart des maisons de l'échantillon sont membres d'un regroupement. En effet, 48,1% d'entre elles sont membres du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et 44,4% sont membres de la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec. Un petit nombre de maisons (7,4%) de notre échantillon sont indépendantes. La proportion de maisons indépendantes est plus faible (8,9%), cela s'explique sans doute par le fait qu'elles n'ont pas été préparées et sensibilisées autant que les autres maisons aux enjeux reliés à cette recherche évaluative.

Il convient de préciser que, sauf à quelques rares exceptions, les données de l'ensemble de l'échantillon ont été traitées comme un seul groupe puisqu'elles ont des missions semblables.

Le nombre d'années d'ancienneté des maisons de notre échantillon varie entre 3 ans et 49 ans, et la moyenne se situe à 23,72 ans (médiane 25 ans). Des 81 maisons de notre échantillon seulement 8 (9,8%) ont ouvert leurs portes depuis moins de 10 ans.

Les répondantes sont toutes de sexe féminin. La majorité occupe un poste de direction (53,1%) le tiers (33,3%) est représenté par des coordonnatrices. Les autres sont intervenantes (9,9%), adjointe (1,2%) ou exercent une autre fonction (2,5%). Les répondantes ont en moyenne 12,74 années d'ancienneté, mais de manière plus précise, on constate que 21,3% des répondantes travaillent au sein de la même maison depuis cinq ans et moins et que 20% y travaillent depuis cinq à dix ans. En outre, on note qu'une importante proportion de répondantes a plus de dix années d'ancienneté (58,9%).

3.2.2 Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents

Le questionnaire portant sur les périodes 2002-2003/2007-2008 a été envoyé aux 33 organismes pour conjoints aux comportements violents du Québec. Vingt-sept organismes provenant de quinze régions administratives différentes l'ont retourné, ce qui représente un taux de réponse de 81,8%. Parmi ces organismes, 74,1% sont membres de l'Association à cœur d'hommes. La majorité des organismes n'ayant pas répondu au questionnaire l'ont justifié par des problèmes administratifs ou techniques (ex : changement de direction récent, perte ou manque de données colligées). Quelques cas ont plutôt fait part de leur mécontentement par rapport à la démarche évaluative de cette recherche qui leur semblait peu appropriée en raison de l'insuffisance des sommes reçues dans le cadre du 2e plan d'action en matière de violence conjugale. Par ailleurs, 66,6% de cet échantillon (n=22) ont complété le sondage concernant les besoins à inclure dans un prochain plan d'action.

La majorité des organismes (59,2%) ayant participé à l'étude existent depuis plus de 15 ans. Vingt-six pourcent des organismes existent depuis 10 à 15 ans, et 14,8% sont plus récents. La majorité des répondants sont des hommes (74,4%). Ils occupent en majorité un poste de direction (59,2%), et dans une moindre mesure, de coordonnateur (29,6%) ou exercent une autre fonction (11,1%). Six d'entre eux (22,2%) travaillent dans leur organisme depuis plus de 10 ans, et 10 d'entre eux (37%) depuis au moins 6 ans.

3.3 LES INSTRUMENTS DE COLLECTE DES DONNÉES

Afin de satisfaire les objectifs de la recherche et d'en réaliser le devis, les instruments de mesure suivants ont été élaborés : un questionnaire portant sur les années 2002-2003 et 2007-2008; un questionnaire de relance auprès des maisons d'hébergement visant leur dernière année de financement lié au plan d'action, soit la période 2008-2009; des groupes de discussion; et finalement un questionnaire d'opinion portant sur les besoins et les recommandations en vue de la préparation d'un prochain plan d'action. Dans la section qui suit, nous présenterons chacun des instruments en détail, c'est-à-dire leur objectif, la façon dont ils ont été construits et à qui ils s'adressaient.

3.3.1 Les questionnaires

3.3.1.1 Maisons d'hébergement

Les données quantitatives des maisons d'hébergement ont été recueillies à l'aide de deux questionnaires visant à dresser un portrait de leur situation en 2002-2003, 2007-2008 et 2008-2009. L'objectif était de recueillir des données permettant de décrire la situation des maisons avant (2002-2003) et après (2007-2008 et 2008-2009) la mise en place du plan d'action. Des données rétrospectives ont donc été nécessaires pour la période 2002-2003.

Le premier questionnaire portant sur le portrait de la situation des maisons d'hébergement en 2002-2003/2007-2008 (voir annexe 1) est composé de questions fermées et semi-ouvertes (de précision ou de conclusion d'un thème). Il est constitué de cinq sections (ou thèmes) et d'une conclusion générale et les répondantes ont été invitées à indiquer des données pour les deux périodes à l'étude.

Les sections et thèmes ont été définis à partir de plusieurs sources de documentation : le plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale, l'enquête sur les maisons d'hébergement de Statistiques Canada, les rapports d'activité des regroupements, et les documents déposés par les regroupements auprès des ministères²³. Le comité d'orientation a permis de poser un certain nombre de jalons par rapport à la cueillette de données, en déterminant notamment le type de données disponibles et celles qui ne le seraient pas.

Au final, le questionnaire portant sur la période 2002-2003/2007-2008 est constitué de cinq sections. La section 1 *Identification* permet de recueillir de l'information sur le statut actuel de l'organisme et les caractéristiques du répondant. La section 2 aborde les types et caractéristiques des services offerts et le profil de la clientèle à laquelle ils s'adressent. Cette section est composée de cinq thèmes : *les services offerts aux femmes, les services offerts aux enfants et/ou aux adolescents-es, la disponibilité des services, le profil de la clientèle, l'accessibilité des activités*. La section 3, composée de trois thèmes, porte sur les autres secteurs d'activités auxquelles se consacre le personnel des maisons, et notamment la *prévention et la sensibilisation, les activités de concertation et de collaboration et la formation du personnel*. La section 4 inclut, en trois thèmes, les questions relatives aux *ressources humaines, aux ressources financières et aux frais de fonctionnement* de la maison. Enfin, la section 5, intitulée *Effets et perspectives* invite les répondantes à apprécier les répercussions du financement lié au plan d'action sur leur maison. Quant à la *conclusion générale*, elle permet aux répondantes d'ajouter des éléments qui n'ont pas été évoqués dans le reste du questionnaire.

Le second questionnaire portant sur la période 2008-2009 a une structure et des questions semblables, mais quelques modifications ont cependant été apportées sur le nombre de sections, de thèmes et de questions (voir annexe 2). En premier lieu, seules les questions mesurant les effets du plan d'action, et non celles relatives au portrait des maisons, ont été conservées. Ensuite, les questions confuses ou ayant fait l'objet d'interprétations multiples dans le premier questionnaire ont été supprimées. Le thème *Profil de la clientèle* a également été supprimé, car la comparaison entre 2002-2003 et 2007-2008 a montré peu de variations entre les deux années.

En outre, une section 6 a été ajoutée. Elle est constituée du questionnaire d'opinion visant à cerner le degré d'accord des répondantes avec des énoncés inspirés des propos échangés lors des groupes de discussion tenus au printemps 2009. En effet, une première analyse de la transcription a permis de faire ressortir des extraits des discussions illustrant les diverses idées échangées. Par la suite, ces extraits ont été reformulés sous forme d'énoncés afin de les rendre objectifs et généralisables. Les lectures et relectures de tierces personnes ont aussi permis d'assurer une bonne compréhension et interprétation de ces énoncés. On a distingué deux types d'énoncés : la première série porte sur les besoins des femmes, des enfants et des maisons d'hébergement (24 énoncés) et la seconde sur les recommandations pour le prochain plan d'action en matière de violence conjugale (8 énoncés). Les répondantes ont été invitées à évaluer ces énoncés à l'aide de l'échelle proposée, puis à distinguer et classer par ordre d'importance les cinq principaux besoins et les cinq principales recommandations.

Le questionnaire portant sur les années 2002-2003 et 2007-2008 a été envoyé aux maisons d'hébergement à la mi-septembre 2008. Préalablement, il avait fait l'objet de deux pré-tests et

²³ Voir chapitre 1, p.11-12 pour de plus amples détails sur ces documents.

de plusieurs consultations. Ainsi, les représentantes de chaque regroupement de maisons d'hébergement au comité d'orientation ont reçu quelques exemplaires du questionnaire de manière à ce qu'il puisse être consulté et commenté par certaines de leurs membres. Chaque responsable a, en effet, pris soin de réunir un certain nombre de directrices ou coordonnatrices (le nombre variait de 4 à 8) de maisons d'hébergement provenant de diverses régions du Québec (urbaines et rurales). Au cours du pré-test, les membres du comité d'orientation et quelques directrices ou coordonnatrices de maisons d'hébergement des regroupements ont donc consulté le questionnaire, l'ont expérimenté, et ont proposé des commentaires et suggestions de manière à travailler sur la clarté, la précision des termes utilisés, ainsi que sur la pertinence, la forme et l'ordre des questions posées.

À la suite de cette première consultation, des modifications ont été apportées au questionnaire. Deux autres consultations moins extensives ont permis d'apporter les dernières modifications. Le questionnaire a été considéré finalisé lorsque ces consultations n'ont fait l'objet que de quelques corrections mineures sur le contenu et sur la forme.

À la suite de ces consultations, une stratégie d'envoi des questionnaires a été discutée avec le comité d'orientation. Les représentantes des maisons d'hébergement ont fourni une liste de leurs organismes membres et des répondantes potentielles (directrices ou coordonnatrices) pour chacune des maisons. De son côté, l'équipe de recherche a constitué une liste des organismes indépendants. Par la suite, des dates de relance ont été déterminées. En octobre 2008, l'équipe a procédé à l'envoi du questionnaire en deux formats (le format papier et le format électronique²⁴) à 101²⁵ maisons. Parallèlement à l'envoi du questionnaire, un appui a été demandé aux représentantes des regroupements, de manière à ce qu'elles préparent leurs membres à la réception du questionnaire. Elles ont fait la première relance au début du mois de décembre et l'équipe en a fait une la semaine suivante par courriel. Quant aux maisons indépendantes, elles ont été contactées par téléphone les unes après les autres au cours de la dernière semaine de novembre.

La date de retour des questionnaires des maisons d'hébergement a d'abord été fixée pour la mi-décembre, mais elle a dû être repoussée à la mi-janvier 2009 à la demande des maisons.

Le questionnaire 2008-2009 n'a pas fait l'objet d'un pré-test étant donné qu'il était constitué de questions semblables à celles du premier questionnaire. Toutefois, les représentantes des maisons d'hébergement ont tout de même été consultées afin de discuter de la pertinence de la structure retenue et des questions posées. Des ajustements ont été apportés au questionnaire par la suite. Ce 2nd questionnaire a été envoyé à la mi-septembre par voie électronique uniquement (le questionnaire en ligne). Il a été envoyé aux 88 maisons d'hébergement ayant complété le premier questionnaire entièrement, ainsi qu'aux deux maisons émergentes qui avaient été exclues lors de la première cueillette de données. Le questionnaire devait être retourné pour la mi-octobre, mais la date a dû être repoussée à la mi-novembre pour quelques maisons.

²⁴ Un questionnaire en ligne a en effet été conçu avec le logiciel SurveyMonkey (<http://www.surveymonkey.com/Default.aspx>). Plus des trois-quarts des répondantes ont opté pour le questionnaire électronique, les autres ont transmis la version papier dont les données ont été entrées dans la base de données par une assistante de recherche.

²⁵ Le questionnaire n'a été envoyé qu'à 101 maisons sur les 103 à l'étude, car deux maisons n'ont ouvert leurs portes qu'après 2007.

3.3.1.2 Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents

Tout comme pour les maisons d'hébergement, deux questionnaires ont été envoyés aux organismes pour conjoints ayant des comportements violents. De manière plus précise, le premier questionnaire visait à dresser un portrait de la situation des organismes en 2002-2003 et 2007-2008, alors que le second était un questionnaire d'opinion.

Le premier questionnaire a une structure sensiblement similaire à celui destiné aux maisons d'hébergement, soit cinq sections et une conclusion générale (voir annexe 3). Il est composé de questions fermées et semi-ouvertes (de précision ou de conclusion d'un thème) et les répondants ont été invités à indiquer des données pour les deux périodes couvertes. La procédure a été la même que pour les questionnaires des maisons d'hébergement, plusieurs sources de documentation ont été consultées pour définir les thèmes et sections, notamment : le plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale et les données de Statistiques Canada. Là encore, le comité d'orientation a permis de poser un certain nombre de jalons par rapport à la cueillette de données, en déterminant notamment le type de données disponibles et celles qui ne le seraient pas. Par ailleurs, étant donné que les organismes ne disposaient pas de données uniformes au moment de la cueillette, plusieurs consultations avec des directeurs ou coordonnateurs d'organismes ont été également nécessaires pour poser ces jalons et identifier les questions auxquelles les représentants des organismes pourraient répondre. Ce manque de données uniformes et le peu de données disponibles dans les organismes pour conjoints ayant des comportements violents a influencé la formulation des questions de même que la nature des questions.

Ainsi, la section 1 *Identification* permet de recueillir de l'information sur le statut actuel de l'organisme et les caractéristiques du répondant. La section 2 aborde les types et caractéristiques des activités offertes et le profil des participants à laquelle il s'adresse. Cette section est composée de cinq thèmes : *les activités offertes aux participants, la disponibilité des activités, le profil des participants, l'accessibilité des activités et les activités offertes aux adolescents-es*. La section 3, composée de trois thèmes, porte sur les autres secteurs d'activités auxquelles se consacre le personnel de l'organisme, notamment la *prévention et la sensibilisation, les activités de collaboration et de concertation et la formation du personnel*. La section 4 inclut, en trois thèmes, les questions relatives aux *ressources humaines, aux ressources financières et aux frais de fonctionnement* de l'organisme. Enfin, la section 5, intitulée *Effets et perspectives* invite les répondants à apprécier les répercussions du plan d'action sur leur organisme.

Le second questionnaire consiste uniquement en un sondage d'opinion. Contrairement à la procédure mise en place auprès des maisons d'hébergement, l'année 2008-2009 n'a pas été évaluée parce que les derniers argents liés au deuxième plan d'action en matière de violence conjugale ont été versés en 2005 aux organismes pour les hommes ayant des comportements violents. Ce second questionnaire se limite à l'équivalent de la section 6 du questionnaire 2008-2009 destiné aux maisons d'hébergement (voir annexe 4).

Ce questionnaire visait donc à cerner le degré d'accord des répondants-es avec des énoncés inspirés des propos échangés lors des groupes de discussion qui se sont tenus au printemps 2009. Une première analyse de la transcription de ces entretiens a en effet permis de distinguer les extraits reflétant les diverses idées évoquées lors des échanges. Ces extraits ont ensuite été

reformulés sous forme d'énoncés afin de les rendre objectifs et généralisables. Les lectures et relectures de tierces personnes ont aussi permis d'assurer une bonne compréhension et interprétation de ces énoncés. Deux types d'énoncés peuvent être distingués : 28 énoncés portent sur les besoins des hommes et des organismes et 19 portent sur les recommandations pour le prochain plan d'action en matière de violence conjugale. Les répondants ont été invités à évaluer ces énoncés à l'aide de l'échelle proposée, puis à distinguer et classer par ordre d'importance les cinq principaux besoins et les cinq principales recommandations.

Le questionnaire 2002-2003/2007-2008 a fait l'objet d'un pré-test avant son utilisation et a bénéficié de divers commentaires des membres du comité d'orientation. Une première version du questionnaire leur a été envoyée au début du mois d'août 2008. Ainsi, le représentant de l'Association à cœur d'homme a reçu quelques exemplaires du questionnaire afin de faire une consultation auprès de quelques-uns de ses membres de manière à travailler sur la clarté et la précision des termes utilisés, ainsi que sur la pertinence, la forme et l'ordre des questions posées. Pour ce faire, ce dernier a pris soin de solliciter des membres provenant de diverses régions du Québec (urbaines et rurales) afin qu'ils puissent commenter le questionnaire, l'expérimenter, proposer des corrections et des suggestions. Au final, trois directeurs de ressources d'aide pour hommes ayant des comportements violents ont participé à cette consultation. Ils ont fait part de leurs observations et commentaires aux membres de l'équipe de recherche lors d'une conférence téléphonique tenue à la fin du mois de septembre 2008. Ces trois acteurs ont donc commenté chacune des questions et donné leur avis sur la pertinence, la clarté et la possibilité de trouver les réponses car il est vite apparu que peu d'organismes avaient les données nécessaires pour répondre à la version initiale du questionnaire.

Par la suite, le questionnaire a été modifié, corrigé et retourné aux trois directeurs pour un dernier avis afin qu'ils puissent constater que leurs commentaires avaient été pris en compte. Suite à cela, un autre appel conférence a été tenu à la fin du mois d'octobre 2008. À la suite de ces consultations téléphoniques, des modifications mineures sur le contenu et la forme ont de nouveau été apportées au questionnaire. Tout au long du processus de consultation, la préoccupation majeure des membres de l'équipe de recherche a été de s'assurer que les questions incluses dans le questionnaire trouveraient réponse chez les répondants en lien avec les données dont ils disposaient.

Une fois les questionnaires prêts, une stratégie d'envoi a été discutée avec le comité d'orientation. Le responsable de l'Association a fourni une liste de ses membres et indiqué les répondants-es potentiels (directeurs-rices ou coordonnateurs-trices des organismes) pour chacun de ces organismes. Il a également donné une liste des organismes non membres. Par la suite, des dates de relance ont été déterminées avec le Comité d'orientation.

À la fin du mois d'octobre 2008, l'équipe a procédé à l'envoi du questionnaire (en formats papier et électronique²⁶) aux 33 organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents du Québec. Au cours du mois de novembre 2008, des membres de l'Association se sont rencontrés lors d'un rassemblement et ils ont, en même temps, discuté de la recherche et du questionnaire. C'est alors que le directeur d'un organisme a de son propre chef préparé un

²⁶ Contrairement aux maisons d'hébergement, seulement quatre répondants ont complété la version électronique du questionnaire. Il apparaît que les organismes ont préféré utiliser la version papier du questionnaire, estimant que cette version leur donnerait plus d'espace pour mettre l'accent sur certaines informations importantes.

document qu'il a intitulé *Commentaires et support aux questions*, document qu'il a ensuite soumis à la direction du projet de recherche. Une fois approuvé, ce document a été transmis aux membres de l'Association. Vu la pertinence de ce document de clarification et aussi afin que les questions soient comprises de la même façon par tous les répondants, le 15 décembre 2008, il a également été transmis aux huit organismes non membres de l'Association et ce, avec l'accord de son auteur.

Une première relance a été faite au début du mois de janvier 2009 par l'équipe de recherche, puis quelques jours après par le représentant de l'Association. Toutes les ressources ont été contactées par téléphone les unes après les autres. La date de retour des questionnaires, d'abord fixée à la mi-janvier 2009, a dû être repoussée à la mi-février 2009 à la demande de quelques organismes qui n'avaient pas disposé de suffisamment de temps pour la recherche des informations demandées. En février, d'autres relances individuelles ont dû être effectuées par téléphone auprès de quelques organismes qui n'avaient pas retourné le questionnaire complété.

Le questionnaire d'opinion n'a pas fait l'objet d'un pré-test, mais de lecture et relectures du représentant de l'Association et deux de ses membres, ainsi que de tierces personnes détenant une expertise dans le domaine de la recherche sur les hommes ayant des comportements violents et les services qui leur sont offerts. Ce questionnaire a été envoyé à la fin du mois de septembre par voie électronique uniquement (le questionnaire en ligne) aux 27 organismes qui ont complété le questionnaire portant sur le portrait de la situation des organismes en 2002-2003 et 2007-2008. La date de retour du questionnaire a été fixée à la fin du mois d'octobre.

3.3.2 Les groupes de discussion

3.3.2.1 Le processus de constitution des groupes et le déroulement

Le groupe de discussion est une technique de recherche d'informations basée sur une entrevue avec un nombre représentatif de personnes (6 à 12) répondant à des critères d'homogénéité. Le but est de susciter une discussion ouverte à partir d'une grille d'entrevue préalablement élaborée. L'intérêt de cette méthode est de produire et de co-construire des connaissances par le biais d'échanges entre les répondants. Cette méthode présente cependant l'inconvénient de poser des difficultés en termes d'organisation puisqu'il faut trouver un horaire commun à tous les répondants. De plus, les habiletés de l'animateur doivent être suffisamment fines pour s'assurer de récolter le contenu le plus pertinent possible et atteindre un consensus dans les discussions.

Dans le cas de la présente étude, la constitution des groupes a été faite à partir de la liste des répondants-es au questionnaire portant sur les années 2002-2003/2007-2008. Douze à dix-huit personnes ont été ciblées par groupe pour les maisons d'hébergement et douze à treize pour les organismes, avec la préoccupation que leur situation géographique (urbaine/rurale, région du Québec) soit variée. Une attention particulière a également été accordée au fait que les maisons et les organismes soient de petite, moyenne ou grande taille²⁷. Les participants-es ont été contactés environ un mois et demi avant la date prévue de la rencontre pour solliciter leur

²⁷ Le critère de référence était le nombre de lits subventionnés pour les maisons et le nombre de salariés pour les organismes.

participation et les informer du moment et du lieu de celle-ci. Environ une semaine avant la rencontre, les participants-es ayant confirmé leur participation ont reçu la grille d'entrevue et un rappel par courriel dans la semaine précédant la rencontre.

Les rencontres ont duré à peu près 2 heures et demie. Elles débutaient par de brèves présentations et une introduction sur le fonctionnement du groupe de discussion. Dans la 1^e partie de l'entrevue de groupe, les participants-es étaient invités à commenter les résultats préliminaires du volet quantitatif de la recherche que l'équipe de recherche avaient consignés dans un court document. Le but était de recueillir des informations qualitatives permettant de commenter et d'interpréter les résultats. La 2^e partie portait sur les besoins des personnes en situation de violence conjugale et ceux des organismes. À la lumière de ces besoins, les participants-es ont ensuite proposé des recommandations pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale (pour le détail de la grille d'entrevue, voir annexes 5 et 6).

3.3.2.2 Les groupes de discussion réalisés

Quatre rencontres de groupe ont été organisées avec les maisons d'hébergement. La composition des groupes a été faite par la distinction de plusieurs réalités des maisons d'hébergement :

- les maisons accueillant essentiellement des femmes en difficulté, issues de Montréal et d'ailleurs au Québec²⁸;
- les maisons de Montréal accueillant exclusivement ou presque exclusivement des femmes victimes de violence conjugale;
- les maisons situées en zone rurale du Regroupement;
- les maisons situées en zone rurale de la Fédération.

Au total, 56 personnes ont été sollicitées pour participer aux groupes de discussion (avec pour objectif de réunir 8 à 9 personnes maximum par groupe, soit 32 à 36 au total). De ce nombre, 36 ont indiqué qu'elles seraient présentes, 9 ont indiqué qu'elles ne seraient pas disponibles et 11 ne se sont pas manifestées. Au final, 31 personnes se sont effectivement présentées aux rencontres. Le tableau 2 rend compte du nombre de personnes concernées aux différentes étapes de la planification des groupes de discussion et précise le moment de la tenue de ces groupes.

²⁸ Il s'avère que la majorité de ces maisons se trouve à Montréal ou à Québec

Tableau 2 - Groupes de discussion réalisés avec les représentantes de maisons d'hébergement

Date	Secteur	Nombre de personnes sollicitées	Nombre de personnes ayant accepté	Nombre de personnes présentes
19 mai 2009	Maisons pour femmes en difficultés et violentées	12	9	7
21 mai 2009	Maisons pour femmes victimes de violence conjugale	15	10	7
26 mai 2009	Maisons en région du Regroupement	11	8	8
27 mai 2009	Maisons en région de la Fédération	18	9	9
Total		56	36	31 (39,4 %)

En ce qui concerne les organismes pour conjoints ayant des comportements violents, deux rencontres de groupe ont été organisées. La première devait réunir essentiellement des représentants d'organismes de Montréal et de sa périphérie (membres de l'Association à cœur d'homme et indépendants), et la seconde, des organismes situés en région (exclusivement membres de l'Association). Au total, 25 personnes ont été sollicitées pour participer aux deux groupes de discussion (avec pour objectif de réunir 8 à 9 personnes maximum par groupe, soit de 16 à 18 au total). De ce nombre, 12 ont indiqué qu'elles seraient présentes, 9 ont indiqué qu'elles ne seraient pas disponibles et 4 ne se sont pas manifestées. Au final, 9 personnes se sont effectivement présentées aux rencontres. Le tableau qui suit rend compte du nombre de personnes concernées aux différentes étapes de la planification des groupes de discussion et précise l'endroit et le moment de la tenue de ces groupes.

Tableau 3 - Groupes de discussion réalisés avec les représentants d'organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents

Date	Secteur	Nombre de personnes sollicitées	Nombre de personnes ayant accepté	Nombre de personnes présentes
18 juin 2009	Montréal	12	8	5
25 juin 2009	Régions	13	4	4
Total		25	12	9 (36%)

3.4 L'ANALYSE DES DONNÉES

3.4.1 L'analyse des données quantitatives

L'analyse des données quantitatives a été effectuée en deux temps. D'abord, nous avons fait des analyses descriptives (moyenne, médiane, écart-type et autres mesures de tendances centrales) dans le but de broser un portrait des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents de notre échantillon. Afin que notre description soit la plus actuelle possible, nous avons utilisé les données recueillies dans le cadre du dernier

questionnaire administré aux maisons d'hébergement (2008-2009) et aux organismes pour conjoints ayant des comportements violents (2007-2008). Nous avons surtout effectué des analyses univariées (mesures de tendance centrale et de dispersion). Dans certains cas, toutefois, des analyses descriptives bivariées (relation entre plusieurs variables) ont été effectuées afin de mettre en contexte certains de nos résultats. Les données concernant le nombre de demandes d'hébergement ou d'aide reçues, par exemple, ont été mises en relation avec la taille de la maison ou la localisation de l'organisme.

Dans un deuxième temps, nous avons procédé à l'analyse de l'évolution des maisons d'hébergement et des organismes, l'objectif étant de déterminer si les nouveaux argents injectés dans le cadre du deuxième plan d'action en matière de violence conjugale ont eu des effets. Nous avons effectué des tests qui permettent de déterminer si, d'une part, des changements sont observables entre deux périodes de mesure et si, d'autre part, les évolutions observées sont statistiquement significatives (i.e. non dues au hasard). Tous les tests statistiques effectués sont non-paramétriques, parce que l'échantillon est petit et que les données ne respectent pas les contraintes de normalité des distributions et d'égalité des variances des tests paramétriques. Trois grands types de tests non-paramétriques ont été utilisés. D'abord, dans les cas où les variables étaient continues, nous avons utilisé le test de Wilcoxon pour échantillons appariés. Il s'agit d'un test qui utilise la médiane²⁹ afin de déterminer si les maisons ou les organismes ont connu des changements statistiquement significatifs. Dans les cas où les variables étaient plutôt dichotomiques (deux modalités, par exemple : oui/non), le test de McNemar pour échantillons appariés a été utilisé³⁰. Dans les cas où nous souhaitons déterminer l'évolution des maisons entre trois temps de mesure, nous avons utilisé le test de Friedman pour échantillons appariés.

3.4.2 L'analyse des données qualitatives

Les données qualitatives issues des questions ouvertes des questionnaires portant sur la période 2002-2003/2007-2008 ont été réunies dans un seul document pour chacune des maisons et chacun des organismes. Une grille d'analyse a été élaborée afin de procéder à une analyse de contenu. La grille d'analyse a d'abord été constituée en fonction des thèmes abordés dans le questionnaire. Puis, les codes et les sous-codes ont été cernés de manière déductive, c'est-à-dire en fonction d'une analyse partielle réalisée à partir de 10% du corpus. Cette grille a fait l'objet d'ajustements au fur et à mesure du codage.

En ce qui concerne les données qualitatives issues des groupes de discussion, toutes les rencontres ont été enregistrées avec un support audio et retranscrites. Une grille de codage a été constituée en fonction des trois thèmes abordés lors des groupes de discussion. À l'intérieur de ces thèmes, des codes relatifs à chaque thème du questionnaire ont été créés et les sous-codes ont été cernés de la même manière que pour les données des questions ouvertes, c'est-à-

²⁹ Nous rappelons que la moyenne est la somme des valeurs d'une distribution divisée par le nombre d'observations, alors que la médiane est le point milieu d'une distribution, c'est à dire le point sur lequel 50% des observations tombent.

³⁰ Le test de McNemar est un dérivé du Khi-deux. Il est toutefois pertinent de noter que, comme notre échantillon est petit, le logiciel de traitement statistique utilisé (SPSS) ne fournit pas automatiquement les résultats du Khi-deux, se contentant plutôt de calculer la valeur exacte de signification. Comme la valeur exacte de signification est une mesure beaucoup plus conservatrice et précise que la valeur asymptotique que nous obtenons dans le cadre d'un test de Khi-deux, nous avons donc choisi de présenter uniquement ce résultat.

dire à partir d'une analyse partielle de 10% du corpus (voir annexe pour visualiser la grille de codage). Cette grille a également fait l'objet d'ajustements au fur et à mesure du codage.

Une fois que ces listes de codes ont été élaborées, l'ensemble du contenu qualitatif a été analysé de manière verticale, puis de manière horizontale à l'aide du logiciel N'Vivo³¹. Certains codes ont été fusionnés afin de faire ressortir les différences et les similitudes dans les propos des répondants-es.

3.5 LA PORTÉE ET LES LIMITES DE L'ÉTUDE

La présente étude présente l'avantage de trianguler des données provenant de plusieurs sources d'information et de jumeler des approches quantitatives et qualitatives, ce qui permet une généralisation des résultats tout en apportant un certain nombre de nuances à ces résultats.

Toutefois, l'étude présente aussi certaines limites. La première se situe au niveau du caractère rétrospectif des données demandées aux maisons d'hébergement et aux organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Lors de l'élaboration des questionnaires – qui a été faite en collaboration avec le comité d'orientation de la recherche – et à la suite des pré-tests, l'équipe de recherche a été attentive au type et à la précision des données pouvant être récoltées et s'y est ajustée. Cependant, il est apparu que certaines maisons ou certains organismes ne disposaient pas des informations demandées, du fait de lacunes dans l'archivage de leurs données statistiques ou de problèmes d'uniformité des données colligées. Ainsi, il est arrivé que des maisons ou des organismes n'aient pu répondre à certaines questions parce que leurs données colligées ne correspondaient pas à ce qui était demandé dans le questionnaire. De plus, certaines questions ont fait l'objet d'interprétations faussées, ce qui a engendré des résultats incohérents. Dans ce cas, les réponses obtenues à ces questions n'ont pu être prises en considération. Compte tenu de l'ensemble des données manquantes, les analyses ont souvent été faites sur des sous-échantillons de taille différente, ce qui ne constitue pas une situation idéale sur le plan méthodologique. Par ailleurs, le questionnaire d'opinion portant sur les besoins et recommandations des maisons et des organismes n'a pas eu les résultats escomptés. En effet, à la manière de la méthode Delphi, il avait été demandé aux répondants-es de cibler cinq besoins prioritaires et de les classer dans un ordre hiérarchique, mais la consigne ne semble pas avoir été comprise. Les résultats ne se sont donc pas révélés aussi valides et pertinents que souhaité ; il aurait finalement été nécessaire de cibler ces besoins prioritaires selon une autre méthode.

Il convient également de souligner que le partenariat avec le comité d'orientation, ainsi qu'avec leur milieu, a donné une certaine portée à la recherche en favorisant notamment la participation d'un grand nombre de maisons et d'organismes aux différentes étapes de la recherche. Toutefois, ce partenariat pourrait aussi constituer une limite, ou précisément un biais du fait de la proximité entre chercheurs-es et répondants-es.

³¹ L'analyse verticale consiste en un traitement spécifique pour chaque cas (maison, organisme ou groupe de discussion) alors que l'analyse horizontale est une opération transversale qui a pour but d'établir comment chaque code ou sous-code de la grille a été abordé par l'ensemble des maisons, organismes ou groupe de discussion.

Enfin, nous ne pouvons faire abstraction des petits échantillons, en particulier en ce qui concerne les organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Ceci a eu pour effet de limiter la nature des analyses statistiques que nous aurions souhaité réaliser.

Chapitre 4 : LES MAISONS D'HÉBERGEMENT – PROFIL ET EFFETS DU PLAN D'ACTION

Ce chapitre présente les résultats de l'enquête sur les services offerts en maisons d'hébergement. Il se compose de quatre sections : le profil des maisons d'hébergement; l'évolution de leur situation financière en lien avec le plan d'action; l'évolution des services entre les années 2002-2003 et 2008-2009 ainsi que l'appréciation des répondantes; et leur opinion sur les priorités et les mesures à mettre en œuvre pour le prochain plan d'action en matière de violence conjugale.

4.1 LE PROFIL DES MAISONS D'HÉBERGEMENT

Dans cette section, nous effectuons une description des activités, de la clientèle, du personnel et des ressources financières des maisons d'hébergement en 2008-2009. Les thèmes abordés, et l'ordre dans lequel les résultats sont présentés correspondent aux diverses sections des questionnaires administrés aux maisons d'hébergement.

4.1.1 La répartition géographique des maisons d'hébergement

En 2008-2009, le Québec comptait 106 maisons d'hébergement. Le tableau 4 présente la répartition des maisons selon les régions prises en considération dans l'étude³², ainsi que l'indice populationnel des régions, calculé sur la base du nombre de femmes de 15 ans plus. On peut constater que l'on trouve au moins une maison d'hébergement par région. Les régions où les maisons d'hébergement sont les plus nombreuses sont Montréal, Montérégie et Capitale Nationale. Toutefois, cinq autres régions comptent au moins cinq maisons.

Par ailleurs, il apparaît que le nombre de maisons par région n'est pas proportionnel à la population sur le territoire. On compte une maison pour 8341 femmes de 15 ans et plus dans la région Gaspésie-Îles de la Madeleine, alors qu'on en compte une pour au moins 40 000 femmes dans cinq autres régions. On remarque par ailleurs que même si la région de Lanaudière n'est pas la plus peuplée, c'est tout de même dans cette région que le nombre de femmes de 15 ans et plus par maison est le plus élevé, suivie des régions de Laval et de la Montérégie.

Tableau 4 - Répartition géographique des maisons d'hébergement et indice populationnel (n=103)

<i>Régions administratives</i>	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Population de la région</i>	<i>Population par maison</i>	<i>Population de femmes de 15 ans et plus par région</i>	<i>Population de femmes de 15 ans et plus par maison</i>
Montréal	27	1 854 442	68 683,03	821 770	30 435,92
Montérégie	12	1 357 720	113 143,33	574 550	47 879,16
Capitale-Nationale	8	661 060	82 632,50	295 020	36 877,50
Laurentides	5	511 276	102 255,20	212 560	42 512,00
Lanaudière	3	429 053	143 017,66	178 235	59 411,66
Chaudière-Appalaches	4	393 669	98 417,25	165 755	41 438,75
Laval	3	368 709	122 903,00	157 295	52 431,66
Outaouais	7	341 096	48 728,00	143 695	20 527,85

³² Nous rappelons que les régions 17 (Nunavik) et 18 (Cris) n'ont pas été prises en considération dans l'étude.

<i>Régions administratives</i>	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Population de la région</i>	<i>Population par maison</i>	<i>Population de femmes de 15 ans et plus par région</i>	<i>Population de femmes de 15 ans et plus par maison</i>
Estrie	4	298 779	74 694,75	128 105	32 026,25
Saguenay Lac-Saint-Jean	6	272 610	45 435,00	116 700	19 450,00
Mauricie-Centre-du-Québec	7	483 128	69 018,30	210 020	30 002,85
Bas Saint-Laurent	3	200 653	66 884,33	87 700	29 233,33
Abitibi-Témiscamingue	4	143 872	35 968,00	59 270	14 817,50
Côte-Nord	4	95 895	23 973,75	38 930	9 732,50
Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	5	94 336	18 867,20	41 705	8 341,00
Nord-du Québec	1	39 786	39 786,00	13 740	13 740,00
Total	103	7 546 084			

Institut de la Statistique du Québec, Recensement 2006 (source : www.stat.gouv.qc.ca)

4.1.2 La nature des services offerts aux femmes

Les types de services offerts

Les maisons d'hébergement offrent 12 types de services. Comme le montre le tableau 5, toutes les maisons de notre échantillon offraient en 2008-2009 de l'écoute téléphonique, des services d'accueil et de référence, du soutien et de l'accompagnement³³, ainsi que de l'intervention individuelle à l'interne³⁴.

Tableau 5 - Types de services offerts dans les maisons en 2008-2009 (n=81)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Écoute téléphonique	81	100,0%
Accueil	81	100,0%
Référence	81	100,0%
Soutien et accompagnements divers	81	100,0%
Intervention individuelle en interne auprès des femmes	81	100,0%
Suivi post-hébergement	80	98,76%
Intervention individuelle en externe auprès des femmes	80	98,76%
Hébergement pour les femmes	80	98,76%
Intervention de groupe en interne auprès des femmes	78	96,29%
Activités sociales et/ou communautaires	75	92,59%
Intervention de groupe en externe auprès des femmes	65	80,24%
Maisons ou appartements de seconde étape	16	19,75%

³³ Les divers types de soutien et d'accompagnement seront déclinés dans le tableau 7 p. 56.

³⁴ Il est à noter qu'au moment de l'enquête, une maison n'avait pas encore ouvert ses services d'hébergement, mais offrait toutefois des services externes.

Les maisons offrent en moyenne 10,85 services (médiane 11,00) sur les 12 qui sont présentés dans le tableau ci-dessus. Parmi notre échantillon de 81 maisons, le nombre minimum de services offerts est de 8 (1,2%) et le maximum est de 12 (14,8%). Une grande majorité de maisons de notre échantillon (77,8%) offrent 11 ou 12 types de services à leur clientèle. Il convient de souligner qu'il n'existe pas de corrélations entre le nombre de services offerts, l'ancienneté des maisons ou la région d'appartenance.

Les types de soutien et d'accompagnement offerts

En plus des services d'hébergement décrits précédemment, les maisons d'hébergement offrent du soutien et de l'accompagnement aux femmes victimes de violence conjugale et aux femmes en difficulté, notamment lorsqu'elles présentent d'autres problématiques ou requièrent de l'information et de l'aide pour accéder à des services spécifiques (ex : logement, compétences parentales, conseils juridiques). Le soutien et l'accompagnement peuvent être offerts selon plusieurs modalités : au sein même de la maison ou au sein d'organismes ou d'institutions extérieures à la maison. Dans ce dernier cas, les femmes peuvent bénéficier d'un transport, voire de l'accompagnement physique d'une intervenante dans leur démarche.

Le tableau 6 fournit des indications sur le nombre de maisons offrant chacun des types de soutien et d'accompagnement tels qu'ils ont été définis dans l'étude.

Il apparaît qu'en 2008-2009, la quasi-totalité des maisons de notre échantillon étaient préparées à accompagner et à soutenir les femmes pour qu'elles aient accès à d'autres ressources (97,5%), des services juridiques (96,3%) et des services médicaux (93,8%). La plupart des maisons étaient également en mesure de conseiller, de soutenir et d'accompagner les femmes dans leurs démarches visant à développer leurs compétences parentales, devenir plus autonomes et à bénéficier de l'aide sociale ou toute autre forme d'aide financière. Des proportions un peu moins importantes (mais tout de même considérables) de maisons supportaient et accompagnaient les femmes dans leurs démarches de recherche d'emploi (69,1%) et de formation professionnelle (56,8%).

Tableau 6 - Types de soutien et d'accompagnement offerts par les maisons d'hébergement en 2008-2009 (n=81)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Référence vers d'autres ressources	79	97,5%
Accès à des services juridiques	78	96,3%
Accès à des services médicaux	76	93,8%
Développement des compétences parentales	75	92,6%
Appui à l'autonomie	75	92,6%
Accès à de l'aide financière ou de l'aide sociale	75	92,6%
Aide matérielle ou fourniture de biens	74	91,4%
Gardiennage/Répit pour les mères	73	90,1%
Recherche de logement	73	90,1%
Obtention de services de santé mentale	72	88,9%
Coordination des services (ex : démarche simultanée auprès d'un CLSC et de l'aide sociale)	70	86,6%
Counseling en matière d'alcoolisme et de toxicomanie	58	71,6%
Recherche d'emploi	56	69,1%
Accès à de la formation professionnelle	46	56,8%

Les types d'hébergement offerts

Dans les maisons de notre échantillon, la durée médiane de l'hébergement était d'environ 28 jours en 2008-2009, ce qui correspond au mandat que celles-ci se sont donné. En effet, les maisons d'hébergement du Québec offrent principalement de l'hébergement de courte durée. On observe néanmoins, à la lecture du tableau 7, qu'une proportion considérable de maisons de notre échantillon indiquent avoir hébergé des femmes pour 3 mois et plus en 2008-2009 (35,8%). Nous précisons toutefois que certaines maisons peuvent offrir plus d'un type d'hébergement, c'est notamment le cas du dépannage qui peut s'associer à d'autres types d'hébergement.

Tableau 7 - Types d'hébergements offerts par les maisons d'hébergement en 2008-2009 (n=81)

<i>Types d'hébergement</i>	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Dépannage	31	38,3%
Court terme (0-3 mois)	75	92,6%
Moyen terme (3-6 mois)	22	27,2%
Long terme (jusqu'à 2 ans)	7	8,6%

Le nombre d'heures consacrées à l'intervention

D'autres données du questionnaire nous ont permis de comptabiliser le nombre d'heures par semaine investies en présence et intervention auprès des femmes hébergées. Nous observons d'importantes variations entre les maisons de l'échantillon. Par ailleurs, une grande majorité des maisons (82,66%) consacre entre 150 et 350 heures par semaine en présence et en intervention auprès des femmes hébergées³⁵.

Nous constatons que le nombre d'heures par semaine investies dans les services externes varie aussi beaucoup d'une maison à l'autre. Une maison a indiqué qu'elle consacrait 5 heures par semaine aux services externes (minimum) alors qu'une autre consacrait 501 heures aux services externes en 2008-2009. Néanmoins, environ 72% des maisons de notre échantillon ont indiqué qu'elles avaient consacré entre 30 et 80 heures par semaine aux services externes.

4.1.3 Les services offerts aux enfants et aux adolescents-es

Les types de services offerts

En 2008-2009, 74 maisons sur 81 (91,35%) offraient des services spécialisés aux enfants et aux adolescents-es. Le tableau 8 apporte des précisions sur la nature des services offerts aux enfants et aux adolescents-es dans ces 74 maisons. En général, on constate une grande similarité dans les services spécialisés offerts aux enfants et aux adolescents-es. Les principaux services offerts sont : l'accueil, le soutien et l'accompagnement, l'hébergement et l'intervention individuelle à l'interne. Par ailleurs seulement 8 maisons (10,8%) offraient des services de seconde étape.

³⁵ Le calcul du nombre d'heures en présence considère le nombre d'intervenantes dans les maisons, ce qui fait que la valeur peut être plus élevée que l'équivalent de 24 heures par jour.

Tableau 8 - Types de services offerts aux enfants et aux adolescents-es en 2008-2009 (n=74)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Accueil	73	98,64%
Soutien et accompagnement divers	73	98,64%
Hébergement pour les enfants et les adolescents-es	72	97,29%
Intervention individuelle en interne	72	97,29%
Suivi post-hébergement	71	95,94%
Référence	70	94,59%
Intervention individuelle en externe	68	91,89%
Activités sociales et/ou communautaires	67	90,54%
Écoute téléphonique	65	87,80%
Intervention de groupe en interne	56	75,67%
Intervention de groupe en externe	37	50,0%
Maisons ou appartements de seconde étape	8	10,81%

En moyenne 9,89 types de services sont proposés par les 74 maisons de notre échantillon offrant des services aux enfants et aux adolescents-es. Au minimum, 4 services sont offerts par ces maisons, et au maximum, l'ensemble des 12 services.

Les types de soutien et d'accompagnement offerts

Le tableau 9 précise les types de soutien et d'accompagnement offerts aux enfants et aux adolescents-es. Il permet de constater que les interventions mère-enfant sont offertes par toutes les maisons d'hébergement. En outre, d'autres types de soutien et d'accompagnement sont proposés par une grande majorité de maisons, notamment les interventions structurées pour les enfants et les adolescents-es (94,59%). La plupart des maisons sont également préparées à conseiller, accompagner et soutenir cette clientèle dans le cadre d'interactions avec des représentants des services sociaux (94,59%), des services de police ou juridiques (89,18%).

Tableau 9 - Types de soutien et d'accompagnement offerts aux enfants et aux adolescents-es en 2008-2009 (n=74)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Intervention mère-enfant (ex. informations sur les conséquences de la violence, gestion de la discipline, etc.)	74	100,0%
Espaces récréatifs pour enfants	72	97,29%
Interventions structurées pour les enfants et adolescents-es victimes de violence conjugale	70	94,59%
Accès aux services sociaux	70	94,59%
Accès aux services de police ou juridiques	66	89,18%
Enseignement scolaire ou leçons privées	39	52,70%
Visites supervisées pour le parent non-résident	24	32,43%

Le nombre d'heures consacrées à l'intervention

Enfin, les maisons qui offrent des services spécialisés aux enfants et aux adolescents-es investissent en moyenne 49 heures par semaine (médiane : 45,0) en intervention auprès de ceux-ci.

4.1.4 La disponibilité des services

Cette partie porte sur la disponibilité des services offerts en maisons d'hébergement. Des précisions sont apportées sur la capacité d'hébergement des maisons, le nombre de demandes d'aide, le nombre de femmes et d'enfants ayant reçu des services, et le nombre de refus.

La capacité d'hébergement des maisons

Une des questions de notre sondage portait sur le nombre de lits subventionnés dans les maisons d'hébergement. Deux maisons n'ont pas répondu à cette question, et une troisième n'avait pas encore ouvert ses portes au moment de l'étude. Le nombre total de lits subventionnés, pour les 78 maisons qui ont fourni des chiffres à ce sujet, s'élève à 970. Le nombre de lits par maison varie entre 4 (minimum) et 20 (maximum). Le tableau 10 permet de constater qu'en 2008-2009, les maisons de grande taille (12 lits et plus) représentaient 58% de notre échantillon.

Tableau 10 - Nombre de lits subventionnés dans les maisons en 2008-2009 (n=78)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
4 à 8 lits	6	7,69%
9 à 11 lits	27	34,61%
12 à 15 lits	30	38,46%
Plus de 15 lits	15	19,23%

Les demandes d'aide

En 2008-2009, les maisons de l'échantillon ont reçu 27 577 demandes d'hébergement. Au total, pour les 79 maisons qui ont fourni des données à ce sujet, 6736 femmes ont été hébergées. La différence entre le nombre de demandes d'hébergement reçues et le nombre de femmes effectivement hébergées semble a priori importante. Il faut, cependant, garder en tête que les définitions de ce qui constitue une demande d'hébergement peuvent varier d'une maison à l'autre. Par ailleurs, un certain nombre de femmes se désistent après avoir demandé l'hébergement ou certaines peuvent être amenées à faire des demandes plusieurs fois. De plus, un certain nombre de femmes présentent des problématiques qui sont trop lourdes ou qui ne correspondent pas au mandat des maisons d'hébergement. Ces femmes sont alors référées ou redirigées vers d'autres ressources.

En ce qui concerne les services externes, les maisons ont reçu 43 183 demandes (n=61). Au total, 22339 femmes ont effectivement bénéficié de services externes durant l'année 2008-2009 (n=66).

Le nombre de femmes et d'enfants/adolescents-es ayant reçu des services

Le nombre total de femmes hébergées s'est élevé à 6 736 en 2008-2009 (n=79). Le nombre de femmes hébergées par maison varie beaucoup au sein de notre échantillon, allant de 21 à 495. Toutefois, 495 est une valeur extrême par rapport à l'ensemble de l'échantillon puisque seules 8,86% des maisons ont accueilli plus de 120 femmes. En 2008-2009, le nombre médian de femmes hébergées par maison se situait à 70.

En ce qui concerne le nombre d'enfants et d'adolescents-es hébergés, il s'est élevé à 4 217 en 2008-2009 (n=72). Le nombre d'enfants et d'adolescents-es accueilli par maison varie également beaucoup, allant de 16 à 155. En 2008-2009, le nombre médian s'élevait à 57,50. Des analyses plus précises nous ont permis de constater que le nombre moyen d'enfants hébergés était d'environ 68 dans les grandes maisons (12 places et plus) et 48 dans les petites maisons (moins de 12 places).

Enfin, nous observons également d'importantes variations entre les maisons en ce qui concerne le nombre de femmes ayant bénéficié de services externes, le minimum étant de 5 femmes et le maximum, de 1997 femmes. La médiane se situe à environ 188 femmes par maison.

Le taux d'occupation des maisons

En 2008-2009, le taux d'occupation médian était de 78,2% dans les maisons de notre échantillon (n=78). Comme le montre le tableau 11, seules trois maisons ont déclaré un taux d'occupation inférieur à 50%, alors que 11 maisons ont déclaré un taux d'occupation supérieur à 100% indiquant ainsi, qu'elles accueillent un nombre plus grand de femmes que le nombre de lits qui leur sont subventionnés.

Tableau 11 - Taux d'occupation moyen des maisons en 2008-2009 (n=78)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Jusqu'à 50%	3	3,8%
De 51 à 75%	29	37,2%
De 76 à 99%	35	44,9%
100 % et plus	11	12,1%
Total	78	100,0%

Des analyses complémentaires permettent de constater que les taux d'occupation ne varient pas de manière significative selon que les maisons se situent dans des villes ou périphéries ou dans des régions éloignées (78,07% versus 79,84%).

4.1.5 L'accessibilité des services

L'accessibilité des services a été mesurée à partir d'un certain nombre de variables relatives à cette dimension, notamment les horaires d'écoute téléphonique et d'accueil, les langues dans lesquelles les services sont offerts, les mesures de déploiement sur le territoire, et l'adaptation des lieux et des services aux femmes ayant des limitations fonctionnelles.

Sur les 79 maisons de l'échantillon qui ont répondu aux questions relatives à l'accessibilité, la quasi-totalité (97,5%) offrait des services d'écoute téléphonique et des services d'accueil 24 heures sur 24 en 2008-2009. Toutes les maisons offraient des services en français (100% des maisons) et la plupart des maisons (77,2%) étaient également en mesure d'offrir des services en anglais. Près d'un tiers des maisons ont indiqué qu'elles pouvaient offrir des services en espagnol (32,9%) ou dans d'autres langues (30,4%).

En 2008-2009, 37,7% des maisons d'hébergement de notre échantillon disposaient de points de service³⁶. Par ailleurs, une majorité de maisons (60,8%) étaient en mesure d'offrir aux femmes la possibilité de rencontrer une intervenante près de leur domicile plutôt qu'en maison d'hébergement.

Le tableau 12 fait apparaître que plus de la moitié des maisons pouvaient accueillir des femmes malentendantes ou sourdes en 2008-2009. La proportion de maisons pouvant accueillir des femmes malvoyantes ou aveugles était toutefois légèrement inférieure à 50% pour la même année. Par ailleurs, une majorité des maisons disposait d'entrées accessibles aux femmes en fauteuil roulant, mais seulement 40% disposaient de chambres spécifiquement aménagées pour accueillir ces femmes.

Tableau 12 - Accessibilité des maisons aux fauteuils roulants et nombre de maisons ayant accueilli des femmes présentant des limitations fonctionnelles en 2008-2009

	<i>n</i>	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Accueil de femmes malentendantes ou sourdes	78	51	65,4%
Entrée accessible aux fauteuils roulants	78	44	56,4%
Accueil de femmes malvoyantes ou aveugles	79	38	48,1%
Chambre accessible aux fauteuils roulants	79	31	39,2%

4.1.6 Le profil de la clientèle

Les maisons d'hébergement du Québec offrent des services à deux catégories de clientèle : les femmes victimes de violence conjugale et les femmes en difficulté. La majorité des maisons de notre échantillon offrent exclusivement des services aux femmes victimes de violence conjugale (50 maisons sur 81 ou 61,76%). Une proportion considérable de maisons de notre échantillon (38,27%) offre par ailleurs des services aux deux catégories de clientèles.

Le sondage de 2008-2009 ne comprenait pas de questions sur le profil de la clientèle. Les résultats présentés ci-après sont donc tirés de l'analyse des données du questionnaire abordant la période 2007-2008.

³⁶ Un point de service consiste en un bureau dans une localité autre que celle où est située la maison. Des services de consultation externe individuelle ou des activités de groupes sont offerts aux femmes. Les femmes peuvent également y recevoir des services de soutien et d'accompagnement dans leurs démarches.

Les motifs des demandes de services d'aide

Tel que le montre le tableau 13, le motif principal d'hébergement en 2007-2008 était la violence verbale et psychologique (40,8%), suivi de la violence physique (32,5%). Le tableau montre également des pourcentages assez importants de femmes hébergées pour des motifs tels la violence économique ou le harcèlement.

Tableau 13 - Répartition des motifs d'hébergement en 2007-2008 (n=63)

<i>Motifs principaux de demande de services</i>	<i>Nombre de femmes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Violence verbale et psychologique	2681	40,8%
Violence physique	2139	32,5%
Violence économique	738	11,2%
Violence sexuelle	508	7,7%
Harcèlement	488	7,4%
Négligence	20	0,3%
Total	6574	100,0%

Afin de mieux comprendre cette situation, et en vue de prendre en considération nos deux types de clientèles - à savoir les maisons pour femmes victimes de violence conjugale et celles qui accueillent, parmi leur clientèle, des itinérantes, des femmes présentant des limitations fonctionnelles qui sont négligées par leurs proches ou des femmes éprouvant certaines difficultés dans le cadre de leur relation de couple - nous avons poursuivi les analyses en fonction de ces deux groupes. Le tableau 14 fait ressortir que même si les principaux motifs d'hébergement pour les deux types de maisons sont la violence verbale et psychologique et la violence physique, les maisons pour femmes en difficulté reçoivent, en moyenne, plus de femmes victimes de violence économique et de harcèlement, que les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale.

Tableau 14 - Répartition des motifs d'hébergement en 2007-2008, selon le type de population qu'accueille la maison (n=63)

<i>Motifs principaux de demande de services</i>	<i>Femmes violentées seulement (n=45) Moyenne</i>	<i>Femmes violentées et femmes en difficulté (n=18) Moyenne</i>	<i>Test U de Mann-Whitney (Z/p)</i>
Violence verbale et psychologique	40,20	48,44	0,43 / p=0,66
Violence physique	33,80	34,33	0,57 / p=0,56
Violence économique	7,27	22,83	2,04 / p=0,04 ³⁷
Harcèlement	5,98	12,17	2,52 / p=0,01
Violence sexuelle	5,56	14,33	1,55 / p=0,12
Négligence	0,07	0,94	1,04 / p=0,29

Les maisons sont beaucoup moins nombreuses à avoir répondu aux questions relatives aux services externes. Malgré cette limite, nous observons au tableau 15 que les demandes pour des services externes sont très nombreuses et que parmi celles-ci, la majorité des demandes de services ont été faites par des femmes victimes de violence verbale et psychologique (60,6%),

³⁷ Un degré de signification (p) en caractère gras signifie que le test est statistiquement significatif (p<0,05).

une proportion beaucoup plus élevée que pour les femmes hébergées (+19,8%). Par ailleurs, la proportion de femmes victimes de violence physique est plus grande lors de demandes d'hébergement qu'elle ne l'est pour les services externes.

Tableau 15 - Répartition des motifs de demande de services externes pour la période 2007-2008 (n=30)

<i>Motifs principaux de demande de services</i>	<i>Nombre de femmes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Violence verbale et psychologique	4003	60,6%
Violence physique	1440	21,8%
Harcèlement	537	8,1%
Violence économique	325	4,9%
Violence sexuelle	291	4,4%
Négligence	11	0,2%
Total	6607	100,0%

Les types de relation liant les femmes hébergées à leur agresseur

Nous possédons des informations sur le type de relations liant les femmes hébergées à leur agresseur pour 4670 femmes (n=67). Dans 74,2% des cas, l'agresseur est le mari ou le conjoint de fait. Dans 12,9% des cas, l'agresseur est plutôt un ex-mari ou un ex-conjoint de fait. En ce qui concerne le 12,8% restant, l'agresseur est soit un membre de la famille, un ami intime ou soit un proche-aidant/soignant.

Les sources de référence

Certaines questions du sondage de 2007-2008 portaient sur les sources de référence. Nous disposons de ces données pour 5383 femmes hébergées (n=76). Le tableau 16 met d'abord en lumière que 29% de ces femmes n'ont pas été référées. Il s'agit d'ailleurs du mode, donc de la catégorie qui revient le plus souvent. Parmi les femmes référées, les références proviennent de plusieurs sources. Les deux principales sources sont les services sociaux (13,7%) et les services policiers (10,8%), suivies de près par les ressources pour femmes (9,8%) et SOS violence conjugale (7,9%).

Tableau 16 - Répartition du nombre total de références des femmes hébergées en 2007-2008, selon la source de référence (n=76)

	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Auto-référence	1563	29,0%
Services sociaux	739	13,7%
Services policiers	583	10,8%
Ressources pour femmes	525	9,8%
SOS Violence conjugale	426	7,9%
Parents ou amis	364	6,8%
Inconnue	344	6,4%
Organismes communautaires	345	6,4%
Services médicaux	221	4,1%
Ancienne résidente	148	2,7%
Services légaux	79	1,4%
Médias	46	0,9%
Total	5383	100,0%

Pour les services externes (n=44), nous possédons des données sur les sources de référence pour 8412 femmes. Dans plus de la moitié des cas (53%), les femmes se présentent elles-mêmes pour les services et elles n'ont pas été référées. Pour celles qui sont référées par des services, les proportions quant aux sources de référence sont semblables à celles des femmes hébergées. En 2007-2008, les sources de référence en services externes les plus importantes étaient les services sociaux (8,7%), SOS violence conjugale (7,5%) et un parent ou un ami de la femme ayant fait la demande (5,6%).

Le profil sociodémographique des femmes hébergées

En ce qui concerne le profil sociodémographique des femmes hébergées, le tableau 17 laisse tout d'abord apparaître que la plupart d'entre elles sont nées au Québec (80,8%).

Tableau 17 - Lieux de naissance des femmes hébergées en 2007-2008 (moyenne par maison) (n=72)

	<i>Moyenne par maison</i>	<i>Nombre total de femmes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Nées au Québec	65,33	4704	80,8%
Nées ailleurs au Canada	2,22	160	2,7%
Nées dans un autre pays	10,14	730	12,5%
Lieu de naissance inconnu	3,21	231	3,9%
Total		5825	100,0%

Les données nous informent également que les quelques maisons de l'échantillon dont la clientèle est majoritairement composée de femmes nées à l'extérieur du Canada (n=8) sont toutes situées à Montréal.

Perception des répondantes sur l'évolution du profil de la clientèle

Enfin, une question ouverte du questionnaire portant sur la situation des maisons en 2002-2003/2007-2008 a permis de compléter les données quantitatives présentées ci-dessus en recueillant les perceptions des répondantes sur l'évolution du profil de leur clientèle. La question formulée était la suivante : « Qu'avez-vous pu constater dans l'évolution de la clientèle entre 2002-2003 et 2007-2008 ? ». Soixante-dix répondantes se sont prononcées sur la question. L'analyse des réponses amène à dégager 11 aspects : les femmes vivent davantage des problématiques multiples (56,3%); elles sont plus souvent hébergées sans leurs enfants (17,2%); elles sont plus pauvres (16%); issues davantage de minorités culturelles (16%); plus jeunes (12,6%); davantage victimes de violence psychologique et/ou verbale (6,8%), ou de violence plus fréquentes et plus sévères (6,8%); elles dépendent davantage de la DPJ (5,7%); sont plus âgées (4,5%); viennent de milieux plus aisés (4,5%); et sont plus autonomes financièrement (3,4%).

Comme on peut le constater, seuls cinq aspects ont été soulevés par au moins 10% de l'échantillon, et un seul aspect se détache de l'ensemble parce qu'il est cité par plus de la moitié des répondantes; il s'agit de l'alourdissement des problématiques (56,3%). La majorité des répondantes constatent en effet un alourdissement des problématiques de la clientèle, et notamment des cas de double voire triple problématiques. Les femmes souffrent de plus en plus de problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Certaines répondantes remarquent que les

troubles alimentaires, les problèmes de jeu compulsif et la consommation de médicaments sont également de plus en plus fréquents (parmi les problématiques les plus cités).

Selon les répondantes, il en résulte que davantage d'expertise et d'adaptation des services sont nécessaires. Certaines répondantes notent aussi que la durée du séjour est alors plus longue, car ces femmes ont plus de difficultés à trouver un logement et sont confrontées à des difficultés financières.

Dans une moindre mesure, les répondantes constatent une baisse du nombre de femmes accompagnées de leurs enfants. Il n'est pas rare de voir les femmes arriver sans leurs enfants parce que ces derniers restent avec leur père ou sont placés à la DPJ. Le phénomène de garde partagée semble être accru par ailleurs.

Les maisons accueillent plus de femmes immigrantes. D'ailleurs, certaines sont en attente d'un statut, ce qui exige une prise en charge de la part de la maison.

Les femmes demeurent pauvres et doivent recourir à l'aide sociale, du fait d'un congé qui affecte leurs revenus, ou de dettes. Une répondante fait remarquer que l'impact des coupures dans les programmes sociaux et les exigences accrues afin de répondre aux critères d'acceptation des différents programmes ont comme effet d'accentuer d'autant plus le phénomène de pauvreté.

Les femmes sont de plus en plus jeunes. Toutefois, seule une répondante définira la classe d'âge de ces jeunes femmes, les situant entre 18 et 30 ans.

Enfin, une variation des types de violence est constatée et reflète d'ailleurs les deux extrémités d'une échelle. D'une part, des répondantes constatent que les femmes sont plus nombreuses à se tourner vers les maisons d'hébergement dès qu'elles subissent de la violence psychologique et/ou verbale. Elles semblent donc demander de l'aide plus rapidement, du moins avant de subir de la violence physique. Ceci laisse penser que les campagnes de sensibilisation et de prévention mises en œuvre ont permis de les rendre moins tolérantes à la violence. En revanche, un même nombre de répondantes rapportent que les femmes accueillies ont été victimes de violences plus sévères, parce que plus fréquentes ou parce que le niveau de dangerosité était plus élevé. Parmi elles, deux répondantes évoquent également plus de cas d'agressions sexuelles.

4.1.7 Les autres activités offertes

Parallèlement aux services offerts aux femmes et aux adolescents-es, les maisons d'hébergement développent et offrent des activités de prévention, de sensibilisation et de collaboration avec d'autres milieux. Le tableau 18 fournit des indications sur le nombre d'activités de prévention et de sensibilisation effectuées par les maisons de l'échantillon en 2008-2009, selon le secteur dans lequel l'activité a eu lieu, de même que l'importance relative de chaque milieu. Il apparaît que la majorité des activités de prévention et de sensibilisation des maisons d'hébergement en 2008-2009 se sont tenues en milieu scolaire et qu'environ le quart des activités de prévention et de sensibilisation ont eu lieu dans le cadre de tables de concertation.

Tableau 18 - Nombre total d'activités de prévention et de sensibilisation en 2008-2009 selon les secteurs (n=69)

<i>Secteurs</i>	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Milieu scolaire	1529	50,1%
Tables de concertation	692	22,7%
Milieu communautaire	603	19,8%
CLSC-CSSS	120	3,9%
Milieu policier	59	1,9%
Milieu judiciaire	48	1,6%
Total	3051	100%

Enfin, en 2008-2009, 94,59% des maisons ont participé à au moins une table de concertation, que ce soit pour des activités de prévention/sensibilisation ou pour des activités de collaboration/concertation. Les données de 70 maisons amènent à constater que le nombre de participations varie entre une et 94 rencontres, avec une moyenne de 18,35 et une médiane de 11,0. Durant l'année 2008-2009, 63,3% des maisons ont participé à au moins une table de concertation dans le milieu des CLSC-CSSS, 40,5% dans le milieu policier, 36,7% dans le milieu judiciaire, 30,4% dans le milieu scolaire et 82,3% dans d'autres milieux, tels que des tables de concertation sur les agressions sexuelles, sur la santé mentale, sur la condition féminine, etc.

4.1.8 La formation du personnel

Toutes les maisons d'hébergement ont investi dans la formation de leur personnel en 2008-2009; elles ont consacré en moyenne 8740\$ à la formation de leurs salariées. Les montants exacts varient beaucoup d'une maison à une autre, le maximum s'élevant à 29 948\$ et le minimum à 447\$. Les résultats, qui ont été catégorisés, sont présentés dans le tableau 19. Il apparaît qu'environ 48% des maisons de notre échantillon ont consacré plus de 8000\$ à la formation en 2008-2009. Par ailleurs, des analyses supplémentaires ont révélé que les maisons ayant dépensé moins de 3500\$ sont généralement localisées à Montréal et en périphérie (66,6%), alors que les maisons ayant dépensé plus de 15 000\$ sont davantage situées à l'extérieur de la grande région de Montréal (85,7%). Comme les formations ont souvent lieu à Montréal, les maisons situées dans les régions plus éloignées doivent souvent rembourser les frais de déplacement des employés qui assistent à celles-ci, ou encore doivent payer des frais pour faire venir les formateurs dans la région, ce qui pourrait expliquer ce résultat.

Tableau 19 - Montants consacrés à la formation en 2008-2009 (n=74)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Moins de 3500\$	9	12,16%
Entre 3500\$ et 8000\$	30	40,54%
De 8000\$ à 15 000\$	28	37,83%
Plus de 15 000\$	7	9,46%

En 2008-2009, les sommes investies dans la formation du personnel ont permis de former, en moyenne, environ 16 salariées par maison. Le tableau 20 présente les résultats concernant les types de formation suivie par les salariées en 2007-2008. Nos données concernent uniquement le nombre de maisons ayant eu recours aux types de formation de notre liste préétablie. Par

ailleurs, nous ne disposons pas de données à ce sujet pour la période 2008-2009. Comme on peut le constater à la lecture du tableau 20, la quasi-totalité des maisons de notre échantillon a eu recours à des colloques et à de la formation formelle sur les lieux de travail afin de former son personnel en 2007-2008. Les forums, pour leur part, semblent être un type de formation beaucoup moins utilisé par les maisons de notre échantillon.

Tableau 20 - Nombre de maisons ayant eu recours à de la formation en 2007-2008, selon les types de formation (n=80)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Colloques	74	92,5%
Formation formelle sur les lieux de travail offerte par la maison	72	90,0%
Supervision	55	68,8%
Séminaires	53	66,3%
Forums	36	45,0%

4.1.9 Les ressources humaines

Le secteur des ressources humaines étant très important quant à la nature et à la qualité des services offerts en maison d'hébergement, nous avons exploré plusieurs de ses dimensions. En particulier, nous avons recueilli des informations sur le nombre et la répartition des salariées, leur rémunération, leur niveau d'éducation et le roulement du personnel en 2008-2009.

Le profil des salariées

Au total, en 2008-2009, il y avait 1630 salariées au sein des 79 maisons d'hébergement de l'échantillon, ce qui représente une moyenne de 20,6 salariées par maison (médiane : 19). Le tableau 21 présente le nombre de salariées et la nature des postes dans les maisons d'hébergement en 2008-2009. Nous pouvons constater qu'un peu moins de la moitié (49,44%) des salariées des maisons d'hébergement travaillaient à temps plein. Par ailleurs, une proportion presque équivalente (50,65%) de salariées travaillaient à temps partiel ou sur appel. Il convient de préciser qu'un temps plein est évalué en moyenne à 32,73h par semaine, et varie entre 21 et 40h selon les maisons.

Tableau 21 - Répartition des salariées dans les maisons d'hébergement en 2008-2009 (n=79)

Temps plein	
Nombre moyen	10,20
Médiane	10,0
Nombre total	806
Temps partiel	
Nombre moyen	4,47
Médiane	3,0
Nombre total	353
Sur appel	
Nombre moyen	5,96
Médiane	6,0
Nombre total	471

Comme l'indique le tableau 22, les maisons situées dans les régions éloignées ont déclaré en moyenne moins de salariées que celles des grands centres urbains. Cette différence de 4,66 salariées par maison d'hébergement est statistiquement significative.

Tableau 22 - Nombre de salariées dans les maisons en 2008-2009, selon la localisation de la maison d'hébergement (n=79)

<i>Nombre de salariées</i>	<i>Villes et périphérie (n=36)</i>	<i>Régions (n=43)</i>	<i>Test U de Mann Whitney (Z/p)</i>
Moyenne	23,17	18,51	2,75 / p=0.006
Écart-type	9,35	6,11	
Médiane	21,00	18,00	

Il est intéressant de noter par ailleurs que 324 salariées ont été engagées entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, cela représente une moyenne de 4,15 salariées par maison et une proportion d'environ 20% de l'ensemble des salariées des maisons. De tels résultats laissent présager un taux de roulement assez important ou une augmentation considérable du nombre de postes durant cette période.

En ce qui concerne le niveau d'éducation des salariées, on observe, comme le précise le tableau 23, qu'une grande majorité d'entre elles (83,52%) détiennent au minimum un diplôme d'études collégiales et que les salariées ne détenant aucun diplôme sont très peu nombreuses.

Tableau 23 - Nombre de salariées en 2008-2009, selon le niveau d'éducation (n=79)

	<i>Nombre moyen</i>	<i>Nombre médian</i>	<i>Total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Diplôme universitaire	7,56	7	598	38,48%
Diplôme collégial	8,86	9	700	45,04%
Diplôme secondaire	2,89	3	229	14,74%
Aucun diplôme	0,34	0	27	1,74%
Total			1554	100,0%

Les conditions de travail

Le tableau 24 fournit des indications sur les taux horaires des salariées en 2008-2009, selon les catégories de postes. Il apparaît que le taux horaire moyen des intervenantes, tous types confondus, était d'environ 16\$ ou 17\$ de l'heure. Nous avons observé des variations très importantes entre les maisons, certaines offrant des salaires de 9\$ ou de 11\$ de l'heure à leurs intervenantes alors que d'autres maisons pouvaient leur offrir pour une fonction similaire jusqu'à 25\$/h. À titre indicatif, 18 maisons offraient un salaire de moins de 15\$/heure à leurs intervenantes régulières.

Tableau 24 - Taux de salaire horaire à l'embauche selon les fonctions exercées en 2008-2009

	<i>N</i>	<i>Salaire moyen</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min./Max.</i>
Directrice	39	25,30	4,26	24,91	18,50/39,96
Coordonnatrice	41	22,30	3,79	22,87	15,00/33,87
Adjoint(e) au secrétariat/réceptionniste	59	16,41	2,93	16,31	10,00/24,30
Intervenante régulière/permanente	77	16,78	2,36	16,85	12,50/23,57
Intervenante remplaçante/sur appel	72	15,84	2,24	15,87	9,00/20,81
Intervenante jeunesse	69	17,19	2,38	17,00	12,50/23,57
Intervenante contractuelle	34	16,50	1,89	16,80	11,00/20,00
Intervenante prévention/ sensibilisation	53	17,24	2,75	17,28	10,00/25,47
Travailleuse au soutien technique/cuisinière	41	13,78	2,43	13,75	10,50/19,70

En 2008-2009, 68 maisons sur les 79 (84,8%) qui ont répondu à ces questions offrent des assurances médicales et des assurances vie à leurs salariées, et 66 (97,05%) offrent des assurances invalidité. En revanche, seulement une minorité de maisons (39,2%) souscrivent à un régime de retraite.

La capacité de recruter et de retenir le personnel dans les maisons d'hébergement

Le tableau 25 présente la répartition des salariées selon leur ancienneté en 2007-2008. Parmi l'ensemble des salariées, 40,92% travaillaient au sein de leur maison d'hébergement depuis plus de quatre ans. On constate tout de même qu'une proportion quasi-équivalente (38,59%) de salariées travaillaient au sein des maisons depuis moins de deux ans.

Tableau 25 - Répartition du nombre de salariées selon leur ancienneté en 2007-2008 (n=78)

	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Moins d'un an	357	23,75%
Entre un et deux ans	223	14,84%
Entre deux et trois ans	160	10,64%
Entre trois et quatre ans	148	9,84%
Plus de quatre ans	615	40,92%
Total	1503	100%

La vie d'une maison d'hébergement est souvent ponctuée de difficultés de rétention et de recrutement du personnel. Comme le montre le tableau 26, 285 salariées (n=80) ont quitté les maisons d'hébergement en 2008-2009, soit de manière volontaire ou soit parce qu'elles ont été congédiées. Toutefois, le tableau met en lumière qu'une proportion importante de ces départs a été attribuée à une démission (35,80%), ou plus spécifiquement à un départ pour un poste offrant de meilleures conditions de travail (33,33%).

Tableau 26 - Répartition des motifs de départ en 2008-2009 (n=80)

<i>Motifs de départ</i>	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Démission	102	35,80%
Départ pour un poste ayant de meilleures conditions	95	33,33%
Autres motifs	38	13,33%
Congédiement	33	11,57%
Retraite	12	4,21%
Démission en raison d'un épuisement	5	1,75%
Total	285	100,0%

4.1.10 Les ressources financières et les frais de fonctionnement

Le tableau 27 présente les montants des entrées de fonds provenant respectivement du secteur public, du privé et de l'autofinancement des maisons d'hébergement. Les montants provenant du secteur public incluent les subventions récurrentes versées par les agences régionales de la santé et des services sociaux, mais aussi des subventions non-récurrentes obtenues par certains organismes dans le cadre de projets ponctuels. Comme les sommes diffèrent beaucoup d'un organisme à l'autre, les montants minima et maxima sont aussi présentés afin de donner une idée de l'étendue de la variable.

Tableau 27 - Entrées de fonds des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale exprimées en dollars pour l'année 2008-2009 et selon divers secteurs (n=72)

	<i>Secteur public</i>	<i>Sources privées</i>	<i>Auto-financement</i>
Moyenne	660 641,43\$	26 335,45\$	26 204,83\$
Écart-type	158 538,50\$	48 959,49\$	35 712,58\$
Minimum/Maximum	229 000\$ / 1 768 345\$	0\$ / 281 591\$	0\$ / 170 115\$
Montant total	47 561 182,51\$	1 896 152,98\$	1 886 747,76\$

Une proportion importante du financement des maisons d'hébergement de notre échantillon provient du secteur public, comme en témoigne le tableau 28. Par ailleurs, on constate que seulement deux maisons de notre échantillon tiraient moins de 75% de leur financement du secteur public. En moyenne, 93% du financement des maisons provenait de ce secteur en 2008-2009.

Tableau 28 - Proportion du financement provenant du secteur public par rapport au total des revenus de la maison en 2008-2009 (n=72)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Moins de 75% des revenus	2	2,77%
De 76 à 90%	14	19,44%
Plus de 90%	54	75,02%
100% des revenus	2	2,77%

Par ailleurs, le tableau 29 donne des indications sur les frais de logement, d'hébergement et d'équipement, de même que la masse salariale ayant été couverts par les maisons au cours de

l'année 2007-2008. On observe ainsi que l'ensemble de ces frais s'élèvent à près de 575 000\$ en moyenne par maison.

Tableau 29 - Montants dépensés pour le fonctionnement de la maison en 2007-2008 (n=75)

	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min. / Max.</i>
Frais de logement, d'hébergement et d'équipement	100 660,35	70 609,07	94 888,0	8628,0 / 555 062,0
Masse salariale	474 717,52	105 908,70	436 570,0	217 287,0 / 949 998,0

4.1.11 Le profil des maisons d'hébergement : synthèse

Dans cette section, nous avons dressé un profil des maisons d'hébergement ayant participé à notre enquête. Le premier constat qui se dégage est celui du grand nombre de femmes victimes de violence et d'enfants témoins de cette violence rejoints par les maisons d'hébergement. Basé sur les réponses aux sondages, voici quelques données en bref pour l'année 2008-2009:

- Les maisons de l'échantillon ont reçu 27577 demandes d'hébergement et 43183 demandes de services externes
- Elles ont hébergé 6736 femmes victimes de violence et ont accueillis 4217 enfants et adolescents-es
- 22369 femmes ont bénéficié de services externes

Bien qu'on observe des contrastes selon les régions entre le nombre de maisons et la population des femmes de 15 ans et plus, le deuxième constat qui se dégage de ce profil est l'harmonisation apparente des services offerts aux femmes, aux enfants et aux adolescents-es sur l'ensemble du territoire québécois. On observe notamment que :

- Toutes les maisons proposent les services de base : hébergement, accueil, référence, écoute téléphonique, support et accompagnement et intervention individuelle en interne
- Elles offrent à peu près toutes une gamme de services de soutien et d'accompagnement, principalement du soutien dans l'accès à des services juridiques (96,3% des maisons), des services médicaux (96,3%), et des références vers d'autres ressources (95,5%)
- La majorité des maisons (82,66%) consacrent entre 150 et 350 heures par semaine à l'intervention auprès des femmes hébergées
- La majorité des maisons (72%) consacrent entre 30 et 80 heures par semaine aux services externes
- Une large majorité des maisons offrent de l'hébergement à court-terme (0 à 3 mois).
- La majorité des maisons (91,35%) offrent des services spécialisés aux enfants et aux adolescents-es
- Elles offrent quasiment toutes aux enfants et aux adolescents-es de l'accueil (98,64%), de l'hébergement (97,29%), des interventions individuelles en interne

(97,27%), du support et de l'accompagnement (98,64%), et du suivi post-hébergement (95,94%)

- Des services de soutien et d'accompagnement sont également offerts, notamment les interventions mère-enfant (100%), des espaces récréatifs (97,29%), des interventions structurées pour les enfants et les adolescents-es victimes de violence conjugale (94,59%) et du soutien dans l'accès aux services sociaux (94,59%). Le nombre moyen d'heures investies dans l'intervention varie selon les maisons, allant de 8h à 114h/par semaine
- La majorité des maisons (97,5%) offrent des services d'écoute téléphonique 24/24h
- Les services sont offerts en français (100%) et en anglais (77,2%)
- Près des deux tiers des maisons favorisent l'accessibilité des services aux femmes malentendantes (65,4%)
- Les maisons déploient leurs services sur le territoire, notamment en région rurale, par le développement de points de service pour environ 37,7% d'entre elles, et par des services à proximité du domicile des femmes pour 60,8% d'entre elles

Des contrastes apparaissent cependant sur le plan de la disponibilité des services puisque le nombre de lits par maison peut varier entre 4 (minimum) et 20 (maximum). Par ailleurs, le nombre de femmes, d'enfants et d'adolescents-es hébergés varient beaucoup selon les maisons. Il en est de même pour le nombre de femmes ayant reçu des services externes. Toutefois, les données laissent apparaître que le nombre médian de femmes hébergées par maison se situait à 70, et celui des enfants hébergés se situait à 57,70. Quant aux services externes, la médiane se situait à environ 188 femmes par maison.

Le taux d'occupation moyen des maisons varie également beaucoup. Trois maisons ont déclaré un taux inférieur à 50%, alors que pour 11 maisons, le taux est supérieur à 100%. Les données révèlent cependant un taux moyen de 78,2% pour l'ensemble des maisons de l'échantillon.

Des contrastes apparaissent également au niveau de certaines dimensions privilégiées pour mesurer l'accessibilité des services :

- Un tiers des maisons (32,9%) sont en mesure d'offrir des services en espagnol ou dans d'autres langues (30,4%)
- Près de la moitié (48,1%) favorisent l'accessibilité des services aux femmes malvoyantes ou aveugles
- Près de la moitié (56,4%) ont une entrée accessible aux fauteuils roulants

Toutes les maisons offrent des services aux femmes victimes de violence conjugale et près du tiers (38,27%) offrent aussi des services aux femmes en difficulté. Tenant compte de l'ensemble des données recueillies, les éléments suivants présentent une synthèse des caractéristiques des femmes demandant de l'aide aux maisons d'hébergement :

- La violence verbale et psychologique et la violence physique sont les deux principaux motifs de demandes d'hébergement
- La proportion de femmes victimes de violence physique est plus grande lors de demandes d'hébergement (32,5%) qu'elle ne l'est pour les demandes de services externes (21,8%)

- La femme typique demandant des services a entre 31 et 50 ans, est née au Québec, a été victime de la violence du mari ou conjoint de fait, et se présente sans référence
- C'est à Montréal que les maisons hébergent le plus de femmes nées à l'extérieur du Canada
- Un alourdissement des problématiques de la clientèle est perçu par 56,3% des répondantes. Il s'agit surtout de problèmes de santé mentale et de toxicomanie

Enfin, les données permettent d'élaborer le fonctionnement typique d'une maison d'hébergement :

- Un peu plus de 50% des salariées des maisons travaillent à plein temps et 83% détiennent au moins un diplôme collégial
- Le salaire moyen d'une intervenante se situe entre 16 et 17\$ l'heure, et habituellement elle bénéficie d'avantages sociaux
- Près de la moitié des maisons (48%) ont investi plus de 8000\$ dans la formation, et les colloques et la formation formelle représentent les types de formation privilégiés
- Parallèlement aux services offerts, les maisons incluent des activités de prévention et de sensibilisation, notamment dans le milieu scolaire
- Les maisons entretiennent des activités de collaboration ou de concertation avec d'autres organismes sur leur territoire, notamment avec les CLSC-CSSS
- Les maisons sont financées à 93% par le secteur public

4.2 PLAN D'ACTION ET ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES MAISONS D'HÉBERGEMENT

Cette deuxième partie du chapitre vise à fournir de l'information quant à l'évolution des ressources financières dont disposaient les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009. Celle-ci permet de mesurer ce que représentent les sommes injectées dans le cadre du plan d'action pour les maisons d'hébergement. Dans ce contexte et basé sur les données que nous ont fournies les répondantes aux deux questionnaires quantitatifs, nous présenterons dans un premier temps l'évolution des ressources financières dont disposent les maisons d'hébergement et dans un deuxième temps nous jetterons un regard sur l'évolution des frais de fonctionnement de celles-ci. Nous compléterons la section en présentant la perception des répondantes sur les effets du plan d'action sur les ressources financières de leur organisme, obtenue par les réponses aux questions ouvertes du premier questionnaire. Les proportions de répondantes ayant abordé tel ou tel thème ont été indiquées³⁸.

4.2.1 Données quantitatives

Évolution du financement des maisons d'hébergement

Tel que présenté dans le chapitre sur le profil des maisons d'hébergement, celles-ci obtiennent leur financement de trois sources soit : les fonds publics, les fonds privés et l'autofinancement.

³⁸ Nous soulignons qu'afin de rendre compte de l'étendue des thèmes abordés par les répondantes dans les questions ouvertes, nous avons présenté tout autant les thèmes ayant été abordé par un grand nombre que par un nombre plus restreint de répondantes.

Entre 2002-2003 et 2008-2009, les ressources financières dont disposaient les maisons d'hébergement ont considérablement augmenté. Cette augmentation est due en grande partie à l'augmentation des fonds publics des maisons d'hébergement.

Le tableau 30 fournit des indications quant à l'évolution de la proportion des ressources financières provenant de chacune de ces sources. Il permet de mieux visualiser les effets du plan d'action sur les ressources financières des maisons d'hébergement. Suite à l'injection des nouveaux argents, la proportion du financement des maisons provenant du secteur public a connu une hausse médiane d'environ 5% entre 2002-2003 et 2008-2009. Cette augmentation du financement public a eu pour conséquence de réduire les pourcentages des revenus provenant du secteur privé et de l'autofinancement.

Tableau 30 - Proportion du financement des maisons d'hébergement provenant du public, du privé et de l'autofinancement par rapport au total des revenus (n=61)

	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min./Max</i>
Secteur public				
2002-2003	85,96%	13,25	90,09%	35,0% / 100,0%
2008-2009	93,84%	5,90	95,52%	71,0% / 100,0%
Test de Wilcoxon (Z/p)	6,97 / p=0,000			
Secteur privé				
2002-2003	8,78%	9,94	5,51%	0,0% / 49,0%
2008-2009	3,04%	4,77	1,66%	0,0% / 23,0%
Test de Wilcoxon (Z/p)	4,11 / p=0,000			
Autofinancement				
2002-2003	5,26%	7,06	2,91%	0,0% / 35,0%
2008-2009	3,12%	3,60	1,64%	0,0% / 13,0%
Test de Wilcoxon (Z/p)	0,60 / p=0,009			

Nous pouvons constater l'évolution des entrées de fonds du secteur public dans le tableau 31. Ce tableau montre que la moyenne de ces entrées de fonds par maison est passée de 350 275,43 en 2002-2003 à 643 723,76\$ en 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 293 448,33\$. Cette augmentation est statistiquement significative. En comparant les montants des entrées de fonds du secteur public de 2008-2009 avec ceux de 2002-2003, il apparaît que les maisons ont connu, en moyenne, une augmentation 92% de cette source de revenus (médiane 82%). En faisant abstraction d'une maison qui n'a pas reçu de subvention en 2008-2009 parce qu'elle avait reçu un montant très important en 2007-2008, le pourcentage d'augmentation minimal des fonds est de 30,76%³⁹.

³⁹ Si l'on inclut cette maison, l'écart va d'un minimum de -38% à un maximum de 385%.

Tableau 31 - Évolution des montants des entrées de fonds du secteur public entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=74)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min. / Max.</i>	<i>Test de Friedman (Khi-Deux / p)</i>
2002-2003	350 275,43	76 925,17	351 585,5	119 440 / 527 642	139,73 / p=0,000
2007-2008	598 696,04	64 676,37	592 556,0	398 824 / 870 249	
2008-2009	643 723,76	86 072,92	637 821,0	229 000 / 976 356	

Les deux tableaux suivants présentent les perceptions des répondantes quant aux effets des nouveaux argents sur l'autonomie financière des maisons et leur perception quant au nombre de mois qu'il a fallu attendre avant que ces nouveaux argents exercent une influence concrète sur les services offerts. On constate dans le tableau 32 que la grande majorité des répondantes (88,8%) sont en accord avec le fait que les maisons sont maintenant moins dépendantes des mesures de soutien financier, telles les levées de fonds.

Tableau 32 - Proportion de répondantes considérant que les nouveaux argents ont rendu les maisons moins dépendantes financièrement (n=80)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Tout à fait en accord	42	52,5%
Assez d'accord	29	36,3%
En désaccord	5	6,3%
Tout à fait en désaccord	4	5,0%
Total	80	100,0%

Les opinions sont toutefois plus partagées en ce qui concerne les délais entre l'injection des nouveaux argents et l'apparition des premiers effets concrets, comme en témoigne le tableau suivant. Un peu moins de la moitié des répondantes (46,1%) considèrent que plus de 12 mois ont été nécessaires pour que les argents exercent une influence concrète sur les services offerts. Pour les autres, des effets étaient observables moins d'un an après l'injection des nouveaux fonds.

Tableau 33 - Perception des répondantes concernant les délais entre l'injection de fonds supplémentaires et l'apparition des premiers effets (n=76)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
1 à 6 mois	17	22,4%
7 à 12 mois	24	31,6%
Plus de 12 mois	35	46,1%
Total	76	100,0%

L'évolution des dépenses

Le tableau 34 permet d'abord de constater que les frais de logement, d'hébergement et d'équipement, de même que la masse salariale des maisons, ont augmenté de manière statistiquement significative entre 2002-2003 et 2007-2008. Si les maisons ont reçu une augmentation importante de nouveaux argents, elles ont également connu une hausse de certains de leurs frais de fonctionnement. Il semble d'ailleurs que l'augmentation des frais de fonctionnement soit proportionnelle aux nouveaux crédits reçus (r de Pearson = 0,415, $p=0,000$). Ainsi, plus une maison a reçu une somme importante dans le cadre du plan d'action, plus elle a connu une hausse importante de masse salariale et de ses frais de logement, d'hébergement et d'équipement.

Tableau 34 - Évolution des montants dépensés pour le fonctionnement de la maison entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=72)

	2002-2003		2007-2008		Test de Wilcoxon (Z/p)
	Moyenne / écart-type	Médiane	Moyenne / écart-type	Médiane	
Frais de logement, d'hébergement et d'équipement	72 179,12\$ / 50 014,06\$	68 676,00\$	101 442,53\$ / 71 404,08\$	95 238,00\$	6,43 / p=0,000
Masse salariale	293 780,59\$ / 98 810,15\$	292 228,50\$	458 889,40\$ / 104 242,34\$	447 036,50\$	7,42 / p=0,000

Financement accordé dans le cadre du plan d'action

L'objectif de cette section est d'évaluer l'augmentation du financement reliée au plan d'action par rapport à celui obtenu du financement public. En effet, suite à l'injection de fonds dans le cadre du plan d'action, les maisons ont vu leur financement public augmenter considérablement. Le tableau 35 permet de distinguer le pourcentage de ces augmentations en lien avec le financement public obtenu. On observe que pour 84% des maisons, les ajouts monétaires obtenus en vertu du plan d'action ont contribué pour plus de 51% aux fonds publics dont elles disposaient. Les données montrent également que la médiane est de 69,7% et que les pourcentages de l'augmentation du financement des maisons dû au plan d'action varient entre 31,4% et 319,2%. On constate par ailleurs qu'il existe une corrélation négative (r de Pearson = 0,81, $p=0,000$) entre ces variables. En effet, plus la maison recevait déjà des montants importants de fonds publics en 2002-2003, moins le pourcentage d'augmentation est important.

Tableau 35 - Pourcentage d'augmentation du financement des maisons dû au plan d'action, par rapport au financement public obtenu en 2002-2003 (n=75)

	Nombre de maisons	Pourcentage
De 31,43 à 50,0%	12	16,0%
De 51 à 80,0%	40	53,33%
De 81 à 100,0%	15	20,0%
Plus de 100,0%	8	10,66%
Total	75	100,0%

4.2.2 Point de vue des répondantes sur l'évolution des ressources financières de leur maison

Sur l'ensemble des répondantes, 82,7% d'entre elles ont rapporté des effets positifs des nouveaux argents sur les ressources financières de leur maison (43,6%) et la gestion de leurs frais de fonctionnement (59,7%).

Concernant les ressources financières, 43,6% des répondantes constatent qu'elles disposent d'un budget plus stable, permettant de faire des prévisions à la fois à court et à long terme et de gérer des imprévus. La possibilité de bénéficier d'une subvention récurrente engendre une plus grande aisance dans la gestion des services, des ressources humaines et des frais divers liés au fonctionnement de la maison.

« Gérer en ayant peu d'argent amène une perte de temps, les divers postes de dépenses doivent être revus constamment et des choix parfois déchirants sont à faire entre la réparation de la maison et offrir des services aux femmes. La gestion est maintenant grandement facilitée, nous pouvons gérer les imprévus et penser à développer. »

« Nous sommes capables de faire face aux imprévus mais aussi de se projeter et de planifier nos dépenses sur plusieurs années car nous avons une sécurité financière. »

« La gestion des ressources financières se fait avec moins d'incertitude, ce qui permet une meilleure planification à long terme et le développement de services mieux structurés. »

« La récurrence des nouveaux crédits permet une planification à long terme et la création de postes permanents plutôt que par le biais de projets (ex : fonds de lutte contre la pauvreté). Cette façon de faire favorise l'embauche de personnel mieux qualifié. »

La récurrence des subventions apparaît également comme un moyen pour les maisons d'être moins dépendantes des campagnes de financement. Comme le soulignent 27,5% des répondantes, de telles campagnes de financement posent le problème de mobiliser le temps des intervenantes et limitent les possibilités de projets à long terme puisqu'il s'agit de financements non-récurrents.

« Être moins dépendante des organismes donateurs, donc passer moins de temps à la recherche de financement et plus présente pour le travail auprès des femmes et du personnel. »

« Nous passons moins de temps aux collectes de fonds, ce qui laisse plus de temps à mieux organiser et améliorer nos services auprès des femmes et des enfants. »

« Nous avons pu consacrer moins de temps à la recherche de fonds supplémentaires, ce qui a occasionné moins de stress relié à l'incertitude financière, donnant ainsi plus de temps aux interventions et services qui visent à répondre directement aux besoins des femmes et des enfants. »

Il a également été possible de réduire, voire supprimer totalement, la participation des femmes hébergées aux frais d'hébergement ou de transport, ce qui permet une plus grande accessibilité des services, de l'avis de 8% des répondantes.

« Avant les femmes devaient rembourser certains frais dans leurs démarches avancés par la maison (longues distances, certains frais de transport, médicaments, etc.). Aujourd'hui, certains frais sont non-remboursables. »

« Il faut noter aussi la gratuité de nos services, donc accessibles à toutes. »

Toutefois, 10,3% des répondantes considèrent que les nouveaux argents n'ont pas encore été suffisants pour consolider ou développer les services de base. Des financements non-récurrents

ou par projets sont encore nécessaires pour équilibrer le budget ou répondre à des besoins spécifiques.

« Ça reste insuffisant et les ressources sont encore insuffisantes pour les services externes mais les argents ont favorisé le développement de services permettant d'offrir un service minimal. »

« Malgré l'injection d'un nouveau financement, nous devons amasser des fonds supplémentaires pour équilibrer le budget, ce qui demeure un défi continu. Nous avons toujours recueilli des fonds privés, lesquels correspondent à environ un quart de nos revenus. De toute évidence, nous devons recueillir plus d'argent pour répondre aux exigences budgétaires et à des frais croissants. »

« Toutefois, nous dépendons toujours des dons du secteur privé et des dons individuels. Des inquiétudes demeurent quant à l'avenir du financement, malgré la croissance rapide. »

En ce qui concerne la gestion des frais de fonctionnement, 59,7% des répondantes observent qu'elles ont pu investir dans ce secteur; la rénovation ou l'adaptation des locaux, l'équipement et les conditions de vie sont plus particulièrement évoqués. Ainsi, 59,7% des répondantes déclarent avoir fait des travaux de rénovation (ex : agrandissement de pièces, création d'espaces récréatifs intérieurs et extérieurs, salle de jeux) ou des réparations dans leur maison. Dans certains cas, il s'agissait aussi de rendre les locaux plus sécuritaires grâce à un système d'alarme, des caméras ou des clôtures. Enfin, certaines maisons ont profité des nouveaux argents pour déménager ou investir (par location ou achats) dans de nouveaux espaces.

Les nouveaux argents ont aussi permis l'acquisition de nouveaux équipements de bureau, pour 25,2% des répondantes. L'investissement dans du mobilier de bureau, du matériel informatique ou l'accès à Internet, sont venus améliorer les conditions de travail des intervenantes. Il convient de souligner que l'accès à Internet se révèle essentiel pour la recherche de logement ou d'emploi par les femmes hébergées.

Enfin, 59,7% des répondantes déclarent avoir amélioré le cadre et les conditions de vie des femmes hébergées par l'achat de mobilier, de literie, d'appareils ménagers et même de jeux et de livres pour les enfants. Les maisons offrent ainsi un endroit plus confortable et sécuritaire. Par ailleurs, 14,9% des répondantes notent qu'elles ont pu augmenter leur budget pour la nourriture, ce qui leur permet d'offrir une meilleure qualité et quantité de nourriture, mais aussi de moins dépendre des dons de nourriture qui, dans ce cas, ne se révélait pas toujours fraîche.

4.2.3 Plan d'action et évolution financière des organismes : synthèse

Les ressources financières des maisons d'hébergement ont considérablement augmenté entre 2002-2003 et 2008-2009. Cette augmentation est attribuable à l'accroissement des fonds publics, les ressources provenant des fonds privés et de l'auto-financement demeurant relativement stable entre les deux périodes. C'est principalement grâce au plan d'action que les fonds publics ont augmenté. En effet, plus de 84% des maisons ont vu leurs fonds publics augmenter de plus de 50% suite à l'implantation du plan d'action.

En lien avec les augmentations des ressources financières, on constate une augmentation des dépenses reliées au logement, aux frais d'hébergement et à la masse salariale. Les réponses aux questions ouvertes du premier questionnaire nous renseignent sur les perceptions des répondantes sur ces augmentations. Dans ce contexte, plus de 80% des répondantes rapportent qu'elles perçoivent des effets positifs de l'augmentation du financement. Selon elles, l'impact

majeur des augmentations du financement se trouve dans la possibilité d'offrir de meilleurs services aux femmes et aux enfants. De plus, une grande majorité des répondantes considèrent que ces argents apportent une stabilité financière aux maisons et qu'elles sont plus disponibles pour offrir les services plutôt que de devoir s'investir dans des levées de fonds dans le cadre de campagnes de financement. Par ailleurs, elles nous informent qu'une période de plus de 6 mois s'est écoulée avant de pouvoir percevoir l'effet des augmentations sur les services et le fonctionnement des maisons. Quant à l'augmentation des dépenses, les répondantes soulignent que ces augmentations permettent d'améliorer l'hébergement et les conditions de vie des femmes. Dans ce contexte, certaines mentionnent l'influence des frais de fonctionnement sur la qualité et la fraîcheur de la nourriture à offrir aux femmes et aux enfants.

4.3 L'ÉVOLUTION DES MAISONS D'HÉBERGEMENT ENTRE 2003 ET 2009

Cette troisième partie du chapitre porte sur l'évolution des maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009, et entre 2002-2003, 2007-2008 et 2008-2009 quand des changements significatifs ont été observés entre les trois périodes. Elle vise à déterminer les effets des nouveaux argents injectés dans le cadre du deuxième plan d'action en matière de violence conjugale. La structure de la présentation est semblable à celle que nous avons utilisée dans la section présentant le profil des maisons. Ainsi nous aborderons l'évolution en ce qui concerne les services offerts aux femmes et ceux offerts aux enfants et adolescents-es, nous présenterons les changements en regard de la disponibilité et de l'accessibilité des services et des activités de sensibilisation et de prévention. Finalement, nous considérerons l'évolution quant à la formation du personnel et quant aux ressources humaines. Pour chacun des thèmes, deux points de vue sur l'évolution sont présentés : le point de vue quantitatif et le point de qualitatif basé sur les commentaires des répondantes aux questions ouvertes du questionnaire portant sur les années 2002-2003/2007-2008. En ce qui concerne le point de vue qualitatif, les proportions de répondantes ayant abordé tel ou tel thème ont été indiquées⁴⁰.

4.3.1 L'évolution des services offerts aux femmes

Dans cette section et les suivantes, nous examinerons l'évolution des services offerts aux femmes entre les années 2002-2003 et 2008-2009.

4.3.1.1 Données quantitatives

Cette section comprend les résultats des analyses statistiques concernant l'évolution des types de services, des types d'hébergement, et des types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes. Des tableaux concernant l'évolution du nombre d'heures par semaine investies en présence et en intervention auprès des femmes hébergées et l'évolution du nombre d'heures par semaine consacrées aux services externes ont également été inclus dans cette section.

⁴⁰ Nous soulignons qu'afin de rendre compte de l'étendue des thèmes abordés par les répondantes dans les questions ouvertes, nous avons présenté tout autant les thèmes ayant été abordé par un grand nombre que par un nombre plus restreint de répondantes.

L'évolution des types de services offerts

Les questions des sondages portant sur les services offerts aux femmes étaient dichotomiques. Les répondants devaient ainsi indiquer, pour chacune des périodes et à partir d'une liste préétablie de services, si leur maison d'hébergement offrait chacun d'entre eux. Les tests statistiques nous permettent donc de vérifier si le nombre de maisons d'hébergement offrant chaque service de la liste a augmenté entre 2002-2003 et 2008-2009. Le tableau 36 fait d'abord apparaître que cinq services étaient offerts par toutes les maisons de l'échantillon en 2002-2003 et en 2008-2009, soit l'hébergement, l'écoute téléphonique, l'accueil, les services de références et l'intervention individuelle en interne. On note par ailleurs que les services de soutien et d'accompagnement⁴¹ étaient déjà offerts par un grand nombre des maisons (96,1%) en 2002-2003 et par l'ensemble d'entre elles en 2008-2009.

En général, les maisons d'hébergement de l'échantillon ont harmonisé les services qu'elles offrent aux femmes entre 2002-2003 et 2008-2009. En effet, en 2008-2009, la quasi-totalité des maisons d'hébergement de l'échantillon offraient des activités sociales et/ou communautaires, du suivi post-hébergement, des interventions individuelles en externe et des interventions de groupe en interne. Or, comme permet de le constater le tableau 36, ces services étaient déjà offerts par 76,6 % à 85,7% des maisons en 2002-2003.

Parmi les services qui ont connu des évolutions statistiquement significatives, notons d'abord l'intervention de groupe en externe qui était offerte dans 62 maisons en 2008-2009, soit 23 maisons de plus qu'en 2002-2003. Le suivi post-hébergement, pour sa part, était offert dans 76 maisons d'hébergement de l'échantillon en 2008-2009, soit 17 maisons de plus qu'en 2002-2003. Entre 2002-2003 et 2008-2009, 10 maisons de l'échantillon ont ajouté l'intervention individuelle en externe à leur offre de services.

En 2002-2003, 13 maisons d'hébergement seulement offraient des maisons ou des appartements de seconde étape aux femmes. Il s'agit, par ailleurs, d'un service qui a peu évolué au plan statistique entre les deux temps de mesure, seulement 3 maisons l'ayant ajouté à leur offre de services entre 2002-2003 et 2008-2009.

Tableau 36 - Évolution des types de services offerts aux femmes par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=77)

	2002-2003 Nombre de maisons (%)	2008-2009 Nombre de maisons (%)	Écart (%)	Test de McNemar (p)⁴²
Intervention de groupe en externe	39 (50,7%)	62 (80,5%)	23 (+29,9%)	p=0,000
Suivi post-hébergement	59 (76,6%)	76 (98,7%)	17 (+22,1%)	p=0,000
Intervention individuelle en externe	66 (85,7%)	76 (98,7%)	10 (+13,0%)	p=0,006
Intervention de groupe en interne	66 (85,7%)	75 (97,4%)	9 (+11,7%)	p=0,012
Supports et accompagnements divers	74 (96,1%)	77 (100,0%)	3 (+3,9%)	p=0,250

⁴¹ Les divers types de soutien et d'accompagnement seront déclinés dans le tableau 39, p. 82.

⁴² Dans tous les cas où un test de McNemar a été effectué, nous présentons uniquement la valeur exacte de signification (p). Nous référons le lecteur à la section sur les analyses quantitatives effectuées pour plus d'informations à ce sujet.

	2002-2003 Nombre de maisons (%)	2008-2009 Nombre de maisons (%)	Écart (%)	Test de McNemar (p)⁴³
Maisons ou appartements de seconde étape	13 (16,9%)	16 (20,8%)	3 (+3,9%)	p=0,549
Hébergement	77 (100,0%)	77 (100,0%)	0 (0,0%)	NSP*
Écoute téléphonique	77 (100,0%)	77 (100,0%)	0 (0,0%)	NSP
Accueil	77 (100,0%)	77 (100,0%)	0 (0,0%)	NSP
Référence	77 (100,0%)	77 (100,0%)	0 (0,0%)	NSP
Intervention individuelle en interne	77 (100,0%)	77 (100,0%)	0 (0,0%)	NSP

*Ne s'applique pas

Nous nous sommes également intéressés au pourcentage de maisons qui ont augmenté leur nombre de services entre 2002-2003 et 2008-2009. Comme le tableau 37 permet de le constater, une majorité de maisons (58,5%) ont augmenté le nombre de services offerts aux femmes entre 2002-2003 et 2008-2009. Plusieurs de ces maisons ont ajouté un service (n=21) entre les deux périodes. Nous remarquons que 36,4% des maisons n'ont pas ajouté de services, alors que 4 maisons (5,2%) ont diminué le nombre de services offerts entre 2002-2003 et 2008-2009. Le nombre de services ajoutés (ou supprimés) entre 2002-2003 et 2008-2009 est très fortement corrélé au nombre de services qui étaient offerts en 2002-2003 (r de Pearson = -0,82; **p=0,000**). Comme l'indique le coefficient r de Pearson, la relation statistique entre ces deux variables est négative.

Ainsi, les maisons qui offraient déjà beaucoup de services en 2002-2003 ont peu ou pas ajouté de nouveaux services, alors que celles qui en offraient moins au départ ont généralement connu une augmentation du nombre de services entre les deux périodes. Une telle observation semble confirmer l'hypothèse de l'harmonisation des services dans les maisons d'hébergement avancée plus tôt. À titre indicatif, les maisons dont le nombre de services offerts a diminué ou n'a pas évolué offraient environ 11 services en 2002-2003 alors que les maisons qui ont ajouté 1, 2 ou 3 services entre les deux périodes offraient environ 9 services à ce moment.

Tableau 37 - Évolution du nombre de services offerts aux femmes par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=77)

	Nombre de maisons	Pourcentage
Diminution du nombre de services (1 ou 2 services)	4	5,2%
Stabilité	28	36,4%
Ajout de 1 service	21	27,3%
Ajout de 2 services	14	18,2%
Ajout de 3 ou 4 services	10	13,0%
Total	77	100,0%

⁴³ Dans tous les cas où un test de McNemar a été effectué, nous présentons uniquement la valeur exacte de signification (p). Nous référons le lecteur à la section sur les analyses quantitatives effectuées pour plus d'informations à ce sujet.

L'évolution des types d'hébergement offerts

Le tableau 41 fournit des indications sur l'évolution de la durée de l'hébergement. Les maisons d'hébergement offrent très majoritairement de l'hébergement à court terme. Toutefois, il est de plus en plus fréquent que les maisons hébergent une femme ou une famille pour plus de 3 mois, voire dans certains cas, jusqu'à concurrence de 2 ans. Il est ainsi possible qu'entre 2002-2003 et 2008-2009 les besoins de la clientèle aient changé, ce qui se traduirait par une augmentation assez importante du nombre de maisons offrant de l'hébergement à moyen terme.

Tableau 41 - Évolution du nombre de maisons offrant de l'hébergement, selon le type d'hébergement offert (n=77)

	<i>2002-2003</i> <i>Nombre de</i> <i>maisons</i> <i>(%)</i>	<i>2008-2009</i> <i>Nombre de</i> <i>maisons</i> <i>(%)</i>	<i>Écart</i> <i>(%)</i>	<i>Test de</i> <i>McNemar</i> <i>(p)</i>
Dépannage	24 (31,2%)	30 (39%)	6 (+7,8%)	p=0,180
Court terme (0-3 mois)	73 (94,8%)	72 (93,5%)	-1 (-1,3%)	p=1,000
Moyen terme (3-6 mois)	10 (13,0%)	21 (27,3%)	11 (+14,3%)	p=0,007
Long terme (jusqu'à 2 ans)	5 (6,5%)	7 (9,1%)	2 (+2,6%)	p=0,500

Des analyses complémentaires montrent par ailleurs une hausse médiane de la durée d'hébergement d'environ 4 jours par maison, une augmentation qui est statistiquement significative ($Z=2,76$, $p=0,006$).

L'évolution des types de soutien et d'accompagnement offerts

Le tableau 39 apporte des précisions sur l'évolution des types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes par les maisons d'hébergement. En général, la majorité des maisons offraient tous les types de soutien et d'accompagnement de notre liste en 2008-2009, ce qui pourrait témoigner encore une fois d'une volonté d'harmoniser les services⁴⁴. De plus, le nombre de maisons offrant la plupart des types de soutien et d'accompagnement a augmenté de manière statistiquement significative entre 2002-2003 et 2008-2009.

Le tableau 39 fait apparaître que le type de soutien le plus fréquemment ajouté par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 est le gardiennage/répit pour les mères. L'aide matérielle, la coordination de services et l'aide à la recherche d'emploi viennent ensuite, avec respectivement 15, 14 et 14 maisons supplémentaires offrant ce type de soutien en 2008-2009, par rapport à la période 2002-2003. Il est également pertinent de noter qu'entre 2002-2003 et 2008-2009, 14,3% des organismes ont ajouté le counseling en matière d'alcoolisme et de toxicomanie, des outils de développement des compétences parentales, de l'accès à de la formation professionnelle et de l'aide à la recherche de logement afin de mieux soutenir et accompagner les femmes desservies.

⁴⁴ Comme cela a déjà été précisé dans le profil des maisons d'hébergement, le soutien et l'accompagnement peuvent être offerts selon plusieurs modalités: au sein même de la maison ou au sein d'organismes ou d'institutions extérieurs à la maison, mais dans ce cas, les femmes peuvent bénéficier d'un transport, voire de l'accompagnement physique d'une intervenante dans leur démarche.

Certains types de soutien et d'accompagnement ont peu évolué au plan statistique entre les deux périodes, même si on observe tout de même des augmentations du nombre de maisons les offrant. C'est le cas notamment des services pour les femmes souffrant de problèmes de santé mentale qui étaient offerts par 8 maisons de plus en 2008-2009.

Tableau 39 - Évolution du nombre de maisons offrant du soutien et de l'accompagnement entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de soutien et d'accompagnement (n=77)

	2002-2003 Nombre de maisons (%)	2008-2009 Nombre de maisons (%)	Écart (%)	Test de McNemar (p)
Gardiennage/Répit pour les mères	53 (68,8%)	69 (89,6%)	16 (+20,8%)	p=0,000
Aide matérielle ou fourniture de biens	55 (71,4%)	70 (90,9%)	15 (+19,5%)	p=0,001
Coordination des services (ex : démarche simultanée auprès d'un CLSC et de l'aide sociale)	54 (70,1%)	68 (88,3%)	14 (+18,2%)	p=0,004
Recherche d'emploi	39 (50,7%)	53 (68,8%)	14 (+18,2%)	p=0,007
Counseling en matière d'alcoolisme et de toxicomanie	44 (57,1%)	55 (71,4%)	11 (+14,3%)	p=0,019
Développement des compétences parentales	60 (77,9%)	71 (92,2%)	11 (+14,3%)	p=0,007
Accès à de la formation professionnelle	34 (44,2%)	45 (58,4%)	11 (+14,3%)	p=0,043
Recherche de logement	59 (76,6%)	70 (90,9%)	11 (+14,3%)	p=0,007
Appui à l'autonomie	62 (80,5%)	71 (92,2%)	9 (+11,7%)	p=0,012
Accès à des services médicaux	63 (81,8%)	72 (93,5%)	9 (+11,7%)	p=0,035
Référence vers d'autres ressources	67 (87,0%)	75 (97,4%)	8 (+10,4%)	p=0,021
Services de santé mentale	61 (79,2%)	69 (89,6%)	8 (+10,4%)	p=0,077
Accès à de l'aide financière ou l'aide sociale	67 (87,0%)	71 (92,2%)	4 (+5,2%)	p=0,344
Accès à des services juridiques	72 (93,5%)	74 (96,1%)	2 (+2,6%)	p=0,687

Le tableau 40 permet de constater que 11 maisons de l'échantillon ont diminué le nombre de types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes entre 2002-2003 et 2008-2009. Il s'agit en général de maisons qui, en 2002-2003, offraient un nombre de soutien et d'accompagnement largement supérieur à la moyenne. Les cas de diminution des types de soutien incluent une maison qui a réduit de 7 le nombre de types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes; 4 maisons ont réduit de 4 types de soutien, 4 maisons ont réduit de 2 types de soutien et 2 maisons ont réduit d'un type de soutien. Toutefois, les maisons ont ajouté en moyenne trois types de soutien et d'accompagnement entre 2002-2003 et 2008-2009. Entre ces deux périodes, 26 maisons de l'échantillon (33,8%) ont en effet ajouté au moins trois types de support et d'accompagnement.

Tableau 40 - Évolution du nombre de types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes par les maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=77)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>
Diminution	11	14,3%
Stabilité	21	27,3%
Ajout 1 ou 2 types	19	24,7%
Ajout 3 types et +	26	33,8%
Total	77	100,0%

L'évolution du nombre d'heures consacrées à l'intervention

Le tableau 38 porte sur le nombre d'heures par semaine consacrées en présence et en intervention auprès des femmes hébergées et aux services externes. En général, le nombre d'heures médian par semaine consacrées tant à l'intervention auprès des femmes hébergées qu'aux services externes a augmenté de manière statistiquement significative entre 2002-2003 et 2008-2009. En ce qui concerne le nombre d'heures par semaine investies en présence et en intervention auprès des femmes hébergées, l'écart médian entre ces deux périodes se situe à 43 heures. Les maisons de l'échantillon ont donc augmenté le nombre d'heures médian investies en présence et en intervention auprès des femmes hébergées de 21 % entre les deux temps de mesure. Mais la hausse en pourcentage du nombre médian d'heures par semaine consacrées aux services externes parmi ces mêmes maisons est beaucoup plus importante. En effet, les maisons consacraient 17,5 heures de plus par semaine en 2008-2009, par rapport à la période 2002-2003, ce qui représente une hausse de 83,3% du temps investi dans les services externes.

Tableau 38 - Évolution du nombre médian d'heures par semaine investies en présence et en intervention auprès des femmes hébergées et du nombre médian d'heures consacrées aux services externes (n=58)

	<i>2002-2003 Médiane</i>	<i>2008-2009 Médiane</i>	<i>Écart (%)</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
Nombre heures/semaine présence et intervention auprès femmes hébergées	205	248	43 (+21,0%)	4,87 / p=0,000
Nombre heures /semaine services externes	21	38,5	17,5 (+83,3%)	3,92 / p=0,000

4.3.1.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des services offerts aux femmes

Les effets positifs des nouveaux argents sur les services offerts sont soulignés par 95,5% des répondantes. Près de la moitié des répondantes (48,2%) décrivent le processus de consolidation qu'elles ont mis en place, en améliorant ou en développant des plans et des outils d'intervention.

« Les ressources ont pu consolider les pratiques existantes et développer de nouveaux outils, projets ou améliorer les services déjà offerts. »

« Les plans d'intervention ont été entièrement mis à jour de façon à traiter plus spécifiquement de la problématique de la violence conjugale et de s'adapter aux besoins spécifiques des femmes hébergées. »

« L'argent supplémentaire a permis d'augmenter le personnel de notre maison et cela nous a permis de créer, développer et de procurer des outils d'intervention, de groupe ou individuels. »

Une forte majorité des répondantes (85,5%) rapportent également avoir pu consolider ou développer les services externes qui ne bénéficiaient pas de la stabilité nécessaire avant l'arrivée des nouveaux argents.

« Avant, ce service était établi de manière temporaire au gré de petites subventions qui assuraient la présence d'une intervenante pour quelques semaines seulement. Ensuite le service devait être arrêté, faute d'argent. »

« Plus de disponibilité des intervenantes pour les services externes. Nous faisons de plus en plus la promotion des services externes aux femmes après leur hébergement depuis le doublage des quarts de travail. »

« Il n'y avait pas d'organisation de services externes. Les femmes n'étaient souvent rencontrées qu'une ou deux fois. Nous avons présentement un service organisé qui est encore en développement. »

Pourtant, comme l'expliquent certaines de ces répondantes, de tels services permettent de rejoindre les femmes qui ne souhaitent pas être hébergées en maison et de faire un suivi auprès de celles qui la quittent.

« Le service est en développement. Nous permet de rejoindre une clientèle que seul l'hébergement n'attirerait pas (ex.: moins menaçant et moins honteux d'être suivi à l'externe que venir en maison d'hébergement). »

« Nous pouvons rejoindre des femmes qui ne seraient pas venues en hébergement par le service à l'externe, ces femmes sont soit très démunies ou encore au travail. »

« L'impact de la violence conjugale, sur la santé physique et mentale des femmes, laisse des traces très longtemps après avoir subi de la violence. Le soutien post-hébergement est dorénavant accessible à plus long terme ce qui constitue un soutien majeur dans la reprise de pouvoir sur sa vie. »

Par ailleurs, près du tiers de l'échantillon (33,3%) rapporte avoir développé de nouveaux services ou de nouvelles activités.

« L'injection d'argent a permis d'améliorer des services, d'avoir une intervenante exclusivement pour le service externe, de mettre en place des interventions de groupe, monter des ateliers et de rejoindre plus de femmes et d'enfants en ayant des points de service en milieu rural. »

« Les heures de travail ajoutées grâce à l'injection d'argent, nous ont permis de développer toute la gamme de services (augmenter l'accès aux consultations individuelles, externes et post-hébergement, l'accompagnement). »

« Augmenter les heures d'intervention et le nombre d'interventions nous a permis de développer les activités en lien avec la réinsertion sociale afin de répondre aux multiples besoins des femmes d'aujourd'hui. »

Les répondantes sont nombreuses (62%) à décrire les effets des argents sur la plus grande disponibilité des intervenantes qui peuvent ainsi consacrer plus de temps auprès des femmes. En effet, le recrutement de nouvelles intervenantes ou l'augmentation du nombre d'heures travaillées par semaine, permet de bénéficier d'un effectif mieux adapté sur le plancher et donc

de dégager plus de temps de présence auprès des femmes pour l'accueil, l'écoute et pour offrir davantage d'interventions.

« La gamme des services depuis 2002 jusqu'à aujourd'hui est presque la même, c'est la qualité qui fait la différence: plus grande disponibilité à l'écoute et au support des hébergées. »

« Par conséquent, il est possible d'offrir une réponse plus prompte aux besoins exprimés par les femmes, une meilleure présence auprès d'elles, un plus grand nombre d'interventions et finalement, un service davantage efficient. »

Trente deux pourcent des répondantes précisent que les intervenantes peuvent maintenant se concentrer pleinement sur leurs interventions sans craindre d'être interrompues par un appel téléphonique, par l'arrivée d'une nouvelle femme, ou tout autre besoin concernant le fonctionnement de la maison. Elles ont la possibilité de se coordonner pour limiter ce type d'interruption.

« De plus, la qualité des services s'est vu améliorée du fait que la travailleuse a désormais le temps de se concentrer sur l'intervention en cours, n'étant plus interrompue par la porte, le téléphone, les autres demandes d'intervention internes et externes et toute autre tâche que le travail plancher requiert »

« La qualité est aussi accrue, par le fait que chaque travailleuse est moins constamment dérangée dans son travail, elle peut donc être plus attentive »

Des répondantes précisent aussi que la plus grande disponibilité des intervenantes leur permet également d'intervenir de manière plus fréquente et personnalisée auprès des femmes. L'intervention apparaît alors plus structurée pour répondre à leurs besoins.

« Il y a maintenant presque toujours plus d'une travailleuse disponible en maison, ce qui a eu pour effet d'augmenter les possibilités et les temps de rencontres individuelles et donc un meilleur suivi des dossiers. L'intervention est donc plus structurée et il y a donc une meilleure qualité des services offerts aux femmes. »

« Puisqu'il y a plus de présence au niveau de l'observation, cela a permis aux intervenantes de faire des interventions journalières et de voir les impacts des interventions par la suite. »

« L'injection d'argent a permis à ce que le nombre d'heures d'intervention pour le suivi auprès des femmes hébergées soit augmenté. Ceci a permis à ce qu'elles aient plus de disponibilités pour les femmes, donc plus de rencontres possibles et davantage de temps de qualité à leur accorder. »

Comme le soulignent certaines répondantes, il ne s'agit plus de privilégier l'intervention auprès des cas les plus urgents, mais d'étendre davantage l'intervention auprès de chacune des femmes hébergées et des enfants.

« Avant, nous avons travaillé dans le curatif, avec les urgences. Maintenant, nous avons un plan d'action que nous respectons. »

« Tout cela apporte une qualité de travail nous rendant plus disponibles aux femmes et permettant d'aller davantage au-delà des situations d'urgence. »

« Certainement, car nous n'avions pas d'intervenante spécifique, donc les intervenantes répondaient au plus urgent. »

La plus grande disponibilité des intervenantes est également appréciée dans le cas des interventions auprès des femmes vivant des réalités particulières. Comme précisé par 23% des répondantes, il est maintenant possible de donner la responsabilité de certains cas aux

intervenantes détenant l'expertise nécessaire ou de disposer de plus de temps pour assurer la continuité des services avec les ressources extérieures à la maison.

« Cette embauche a permis également aux intervenantes multilingues d'avoir plus de disponibilités pour assurer des services spécialisés auprès des femmes et des enfants issus des communautés culturelles. »

« Les intervenantes ont plus de temps afin de créer des liens avec nos différents partenaires des autres ressources, ce qui offre aux femmes une meilleure continuité des services, surtout lorsqu'elles sont aux prises avec de multiples problématiques. »

Enfin, 13% des répondantes notent qu'elles peuvent maintenant consacrer du temps avec les femmes hébergées en dehors des interventions. Les échanges plus informels sont maintenant possibles, ce qui permet de partager du temps de qualité pour la vie du groupe, ou de répondre à des besoins ponctuels ou des imprévus.

« Les cafés partagés sont possibles chaque semaine vu le doublage. »

« Les intervenantes ont plus de temps pour faire des interventions formelles et informelles. Il y a plus de temps pour les imprévus et pour répondre aux demandes individuelles des résidentes. »

Par ailleurs, les possibilités d'accompagnement sont plus grandes. En effet, 36,7 % des répondantes affirment être plus disponibles pour accompagner les femmes dans leurs démarches.

« En doublant les périodes de travail, une intervenante peut continuer d'intervenir dans la cuisine pendant que l'autre répond à une écoute téléphonique ou encore, les accompagnements dans les diverses démarches deviennent chose possible puisqu'un intervenante est présente. Avant, nous devions refuser et dire à la femme de s'organiser par elle-même et comme les femmes victimes sont souvent isolées... nous tournions en rond. »

« La gamme des services est restée sensiblement la même, sauf que nous pouvons maintenant plus souvent accompagner physiquement les femmes dans les démarches les plus difficiles et où leur sécurité émotionnelle peut être un enjeu. »

Cette disponibilité est particulièrement appréciée par 42% des répondantes qui observent par ailleurs que les cas de femmes confrontées à des réalités particulières ou plus complexes demandant davantage de support dans leurs démarches. Les répondantes évoquent notamment le cas des femmes immigrantes ou de celles ayant des limitations fonctionnelles.

« Mais aussi, de plus en plus d'accompagnements par transport sont effectués [...], particulièrement pour les femmes immigrantes qui ont très peu de connaissances de la société d'accueil, pour celles qui bien que résidentes depuis quelques années ont vécu isolées et séquestrées par leur conjoint. »

« Lorsque la situation est plus complexe, nous pouvons accompagner la femme plus, parce que nous avons le personnel. Exemple : limitations fonctionnelles.

4.3.2 L'évolution des services offerts aux enfants et aux adolescents-es

4.3.2.1 Données quantitatives

Dans cette section, nous présentons les résultats concernant l'évolution des services, du soutien et de l'accompagnement offerts aux enfants et aux adolescents-es dans les maisons de notre échantillon. Des données sur l'évolution du nombre d'heures investies, à l'interne et à l'externe, auprès de cette clientèle ont également été incluses.

L'évolution des types de services offerts

C'est en ce qui concerne les services spécialisés offerts aux enfants et aux adolescents-es que nous observons les évolutions les plus marquées. En 2008-2009, 92,1 % des maisons de l'échantillon offraient des services à cette clientèle, alors que cette proportion était de 64,5% en 2002-2003 (39 maisons de plus). L'augmentation est d'ailleurs statistiquement significative ($p=0,000$).

Le tableau 42 résume nos résultats concernant l'évolution du nombre de maisons offrant les services aux enfants et aux adolescents-es de notre liste préétablie. En ce qui a trait aux types de services offerts aux enfants et adolescents-es, nous observons des augmentations considérables et statistiquement significatives pour pratiquement tous les services. Autrement dit, de plus en plus de maisons offrent ces services. Les améliorations les plus marquées concernent le suivi post-hébergement (+ 65,7%) et l'intervention individuelle en externe (+ 54,3%).

Une grande majorité de maisons (72,8%) ont ajouté des services aux enfants et aux adolescents-es entre les deux périodes de mesure. Il ne semble pas y avoir de différences importantes entre les maisons selon qu'elles faisaient partie du plan de développement ou non, ou encore qu'il s'agisse de maisons de grande ou de petite taille. La banque ne nous permet pas de fournir des pistes d'explication quant aux 5 maisons qui ont diminué le nombre de services offerts aux enfants et aux adolescents-es entre les deux périodes de mesure. Celles-ci n'en offraient pas nécessairement plus que la moyenne en 2002-2003 et elles ne sont pas nécessairement incluses dans le plan de développement ou localisées dans certaines régions en particulier.

Tableau 42 - Évolution du nombre de maisons offrant des services aux enfants et aux adolescents-es entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de services (n=70)

	2002-2003 <i>Nbre de maisons (%)</i>	2008-2009 <i>Nbre de maisons (%)</i>	Écart <i>(%)</i>	Test de McNemar <i>(p)</i>
Suivi post-hébergement	22 (31,4%)	68 (97,1%)	46 (+65,7%)	p=0,000
Intervention individuelle en externe	26 (37,1%)	64 (91,4%)	38 (+54,3%)	p=0,000
Activités sociales et/ou communautaires	37 (52,8%)	63 (90,0%)	26 (+37,2%)	p=0,000
Écoute téléphonique	37 (52,8%)	62 (88,6%)	25 (+35,8%)	p=0,000
Soutien et accompagnements divers	44 (62,8%)	69 (98,6 %)	25 (+35,8%)	p=0,000
Intervention de groupe en interne	30 (42,8%)	54 (77,1%)	24 (+34,3%)	p=0,000
Intervention de groupe en externe	17 (24,3%)	35 (50,0%)	17 (+25,7%)	p=0,002
Intervention individuelle en interne	52 (74,3%)	69 (98,6 %)	17 (+24,3%)	p=0,000
Référence	59 (84,3%)	67 (95,7%)	8 (+11,4%)	p=0,039
Accueil	64 (91,4%)	70 (100,0%)	6 (+8,6%)	NSP*
Hébergement pour les enfants et les adolescents-es	67 (95,7%)	69 (98,6 %)	2 (+2,9%)	p=0,625
Maisons ou appartements de seconde étape	8 (11,4%)	8 (11,4%)	0 (+0,0%)	p=1,000

*Ne s'applique pas

L'évolution des types de soutien et d'accompagnement offerts

Le tableau 44 résume les données concernant l'évolution du nombre de maisons offrant du soutien et de l'accompagnement aux enfants et aux adolescents-es. Tous les types de soutien et d'accompagnement ont connu des augmentations statistiquement significatives variant de 13 à 27% entre les deux temps de mesure. Les améliorations les plus marquées concernent le nombre de maisons offrant des interventions structurées pour les enfants et adolescents-es victimes de violence conjugale (+27,2%), du soutien aux enfants et aux adolescents-es dans l'accès aux services sociaux (+24,3%) et des interventions mère-enfant (+21,4%).

Tableau 44 - Évolution du nombre de maisons offrant du soutien et de l'accompagnement aux enfants et aux adolescents-es entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de soutien et d'accompagnement (n=70)

	2002-2003 <i>Nbre de maisons (%)</i>	2008-2009 <i>Nbre de maisons (%)</i>	Écart <i>(%)</i>	Test de McNemar <i>(p)</i>
Interventions structurées pour les enfants et adolescents-es victimes de violence conjugale	47 (67,1%)	66 (94,3%)	19 (+27,2%)	p=0,000
Accès aux services sociaux	49 (70,0%)	66 (94,3%)	17 (+24,3%)	p=0,000
Intervention mère-enfant (ex. informations sur les conséquences de la violence, gestion de la discipline, etc.)	55 (78,6%)	70 (100,0%)	15 (+21,4%)	p=0,000
Accès aux services de police ou juridiques	49 (70,0%)	62 (88,6%)	13 (+18,6%)	p=0,007
Enseignement scolaire ou leçons privées	26 (37,1%)	38 (54,3%)	12 (+17,2%)	p=0,05
Visites supervisées pour le parent non-résident	12 (17,1%)	23 (32,8%)	11 (+15,7%)	p=0,035
Espaces récréatifs pour enfants	59 (84,3%)	68 (97,1%)	9 (+12,8%)	p=0,012

L'évolution du nombre d'heures consacrées à l'intervention

Comme l'indique le tableau 43, le nombre d'heures/semaine investies dans l'intervention auprès des enfants et des adolescents-es a augmenté de manière statistiquement significative entre 2002-2003 et 2008-2009. Le nombre d'heures médian consacrées à l'intervention jeunesse a doublé dans les maisons de notre échantillon, passant de 25 heures en 2003 à 53 heures en 2009⁴⁵. Des analyses plus précises selon la taille des maisons ne font pas apparaître de tendances particulières.

⁴⁵ A noter qu'une maison a été exclue de cette analyse puisqu'elle a déclaré 1835 heures, ce qui a été considéré comme une valeur atypique.

Tableau 43 - Évolution du nombre d'heures/semaine investies dans l'intervention jeunesse interne et externe entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=53)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Test de Friedman (Khi-Deux / p)</i>
2002-2003	27,47	18,7	25,0	74,46 / p=0,000
2007-2008	48,34	18,3	45,0	
2008-2009	52,97	18,0	53,0	

4.3.2.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des services offerts aux enfants et aux adolescents-es

Soixante-seize répondantes (87,3%) observent les effets positifs des argents sur les services offerts aux enfants et aux adolescents-es. Comme le soulignent près des deux tiers (60,9%) des répondantes, il leur a été possible de développer des services spécifiques par le recrutement d'intervenantes jeunesse à temps plein et/ou à temps partiel (notamment pour les soirées, fins de semaine ou lorsque les besoins le justifient). Certaines répondantes précisent qu'elles offraient des services avant l'arrivée des argents, mais sans forcément bénéficier de la présence continue d'une intervenante spécialisée ou dont le mandat était exclusivement dédié à ces services.

« Certainement, car nous n'avions pas d'intervenante spécifique, donc les intervenantes répondaient au plus urgent. »

« Simplement par le fait qu'une travailleuse a été engagée pour faire l'intervention jeunesse, l'intervention auprès de la clientèle jeune a pris toute son envergure. Avant, elle était faite dans des situations d'urgence et il y avait plus de possibilités de suivi. Maintenant, les enfants, adolescents et les mères reçoivent le support dont ils ont besoin, leurs besoins en tant que victimes sont reconnus. »

Les services à l'interne ont pu être développés, mais aussi les services externes, comme le notent 11,4% des répondantes. Les intervenantes sont maintenant plus disponibles pour offrir des services individuels ou de groupe aux enfants et aux adolescents-es non hébergés.

« Nous pouvons maintenant offrir des services externes aux enfants, ce que nous pouvions difficilement faire auparavant. La gamme des services est plus grande, nous osons donc croire que nous avons su maintenir la qualité du service que nous offrons depuis longtemps, même si nous devons restreindre le nombre d'enfants auxquels il était possible de l'offrir. »

« De la même manière qu'il a été cité précédemment, l'intervention jeunesse ne se limite plus à rencontrer les jeunes en hébergement. Il y a beaucoup plus d'activités externes et de disponibilités en général pour les consultations. »

Le développement des services de post-hébergement est également évoqué par 16% des répondantes qui y voient un moyen d'offrir un suivi continu aux enfants et aux adolescents-es.

« Pour ce qui est de la qualité des services, nous sommes convaincues que la prestation d'un suivi continu auprès des enfants et des adolescents qui ont quitté la maison d'hébergement augmente les possibilités de réussite. »

« De plus, elles peuvent maintenant répondre aux besoins de suivi post-hébergement et externe, ce qui était presque impossible en 2002-2003. En ayant plus de personnel en place il est évident que le nombre des interventions et leur qualité est accrue énormément. »

De l'avis de 33,3% des répondantes, le développement des services, associé au recrutement du personnel spécialisé, ont permis aux maisons de consacrer plus de temps à l'intervention auprès des enfants.

« Précisément au sein de notre organisme, cela a permis d'augmenter considérablement le nombre et la qualité des interventions auprès d'eux, car avant ce plan d'action, il n'y avait tout simplement pas d'intervenante jeunesse désignée et spécifique pour répondre aux besoins. »

« Nous savons que le nouveau financement a permis d'augmenter le nombre d'interventions individuelles et de groupe auprès des enfants et des adolescents, car nous avons deux postes permanents auprès des enfants et adolescents. »

Les répondantes sont nombreuses (62%) à souligner que l'augmentation des heures d'intervention a engendré une meilleure qualité de services puisqu'il est maintenant possible de multiplier et de mieux planifier les rencontres avec les enfants et les adolescents-es, de structurer les interventions et de les personnaliser, de limiter les interruptions accidentelles pendant les entrevues et de répondre aux besoins des jeunes sans délai d'attente.

« Nous pouvons maintenant offrir une intervention, de l'accompagnement et un suivi et non seulement répondre aux urgences. »

« La qualité des interventions est plus grande puisqu'il s'agit maintenant d'une intervention continue par des employées qualifiées. »

« Notre organisme donnait depuis très longtemps des services aux enfants et aux adolescents, cependant, ces services n'étaient pas aussi structurés et nous ne possédions pas autant d'outils d'intervention. Grâce à l'injection de nouvelles sommes, nous avons pu embaucher une intervenante de plus, structurer davantage les interventions, créer de nouveaux outils et être plus présente aux besoins des enfants et des adolescents. »

Un peu plus du tiers des répondantes (37,9%) déclarent avoir mis l'accent sur l'intervention auprès des mères. Il apparaît que l'intervention auprès des enfants mérite d'être accompagnée d'un soutien des mères afin de les outiller, en développant notamment leur sentiment de compétence parentale et leurs capacités de communication intrafamiliale.

« En outillant plus la mère, les enfants en bénéficient, n'étant plus dans le cycle de la violence. Les intervenantes-jeunesse travaillent en étroite collaboration avec la mère et l'enfant afin de réduire le plus possible l'impact de la violence sur l'enfant. »

« Nous n'avions pas d'intervenante jeunesse avant. Grâce à l'expertise de cette intervenante, les enfants ainsi que leur mère bénéficient d'un suivi et de services visant les rôles parentaux. Elle effectue des interventions de manière ponctuelle avec les enfants et les adolescentes. »

Près de la moitié des répondantes (48,2%) notent par ailleurs que l'arrivée des intervenantes spécialisées a permis de développer ou d'améliorer des activités, programmes, outils ou ateliers d'intervention auprès des enfants et des adolescents-es.

« Le fait d'être deux intervenantes a permis de consacrer plus de temps à l'amélioration des outils d'intervention. »

« Par ailleurs, une part des sommes aura servi à augmenter la qualité de l'intervention, ayant les moyens de se doter d'outils d'intervention et le temps nécessaire pour permettre à l'intervenante jeunesse, en collaboration avec la responsable clinique, de développer de nouvelles techniques auprès des jeunes. »

« Un plan d'intervention est maintenant établi pour chaque mère et leurs enfants afin de répondre à leurs besoins. Beaucoup de matériel de jeux et d'outils pour les enfants sont maintenant disponibles et les enfants et les adolescents-es peuvent en bénéficier. »

Enfin, les possibilités de services de soutien et d'accompagnement apparaissent également plus grandes selon 36,7% des répondantes, puisque les intervenantes ont plus de temps pour accompagner les enfants et les adolescents-es auprès de différentes instances ou assurer une meilleure coordination avec les services extérieurs (ex : DPJ, école, transport scolaire, psychiatre, cours de francisation, etc.). Les répondantes notent aussi que les intervenantes peuvent maintenant prendre le temps de développer des activités visant à soutenir, stimuler ou distraire les enfants, ce qui par la même occasion, permet de fournir un répit aux mères.

« Nous avons pu également offrir un groupe non clinique pour enfants, pendant que les femmes participaient à un groupe clinique une fois par semaine, à la maison d'hébergement. »

« En plus de nos services réguliers, on offre des activités récréatives mères-enfants et enfants seulement, particulièrement l'été. »

« La consolidation du service de garderie (post-hébergement) et du service halte-répit (pour les femmes hébergées) a permis d'augmenter la qualité du service pédagogique offert aux enfants et de développer une programmation d'activités éducatives intérieures et extérieures. »

« Cela permet entre autres, d'offrir de l'aide aux devoirs, un meilleur soutien auprès des mères dans la routine du soir et une meilleure présence et une continuité dans l'intervention auprès des enfants d'âge scolaire et adolescents-es. »

4.3.3 L'évolution de la disponibilité des services

4.3.3.1 Données quantitatives

Dans cette section, nous présentons d'abord des données sur l'évolution de la capacité d'hébergement des maisons de notre échantillon. Dans un deuxième temps, nous discutons des changements observés en ce qui concerne le nombre de demandes d'hébergement, le nombre de femmes et d'enfants ayant reçu des services, le taux d'occupation et le nombre de demandes d'hébergement refusées.

Évolution de la capacité d'hébergement des maisons

La capacité d'hébergement est relative au nombre de lits subventionnés. Entre 2002-2003 et 2008-2009, le nombre moyen de lits subventionnés des maisons d'hébergement a très peu évolué, augmentant uniquement de 5%. En effet, entre 2002-2003 et 2008-2009, le nombre moyen de lits subventionnés par maison est passé de 11,88 à 12,47, comme le montre le tableau 45.

À titre indicatif, 76,7 % des maisons (n=73) n'ont pas ajouté de lits entre 2002-2003 et 2008-2009. Par ailleurs, ce résultat est surprenant dans la mesure où nous observons une hausse statistiquement significative du nombre moyen de lits dans les maisons d'hébergement ce qui indiquerait que des maisons ont ajouté des lits sans que ces lits ne soient subventionnés. Ainsi, selon les données, une des maisons de l'échantillon a en effet ajouté 7 lits, et 4 autres maisons ont ajouté 3 lits entre 2002-2003 et 2008-2009. Parmi les maisons qui ont effectivement ajouté des lits, 3 d'entre elles n'étaient pas incluses dans le plan de développement qui identifiait les maisons où les lits devaient être ajoutés.

Tableau 45 - Évolution du nombre moyen de lits subventionnés entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=73)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
2002-2003	11,88	3,61	4	20	3,66 / p=0,000
2008-2009	12,47	3,68	4	20	

Évolution du nombre de demandes d'hébergement

Le tableau qui suit présente nos résultats quant à l'évolution du nombre de demandes d'hébergement. Comme on peut le constater dans le tableau 46, le nombre médian⁴⁶ de demandes d'hébergement a diminué entre 2002-2003 et 2008-2009, passant de 205 à 159. Précisément, le nombre de demandes d'hébergement a diminué dans 42 des 66 maisons, soit 63,6% de l'échantillon. La tendance observée n'est toutefois pas statistiquement significative.

Tableau 46 - Évolution du nombre de demandes d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=66)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min./Max.</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
2002-2003	275	397	205	14 / 3153	1,69 / p=0,092
2008-2009	305	616	159	26 / 3923	

Évolution du nombre de femmes et d'enfants ayant reçu des services

Il semble que la diminution du nombre de demandes d'hébergement soit associée à une baisse du nombre de femmes hébergées entre les deux temps de mesure. Les données montrent en effet que le nombre total de femmes hébergées est passé de 5806 à 5436 femmes pour 66 maisons de notre échantillon, soit une diminution de 6,4%. Comme en témoigne le tableau 47, le nombre médian de femmes hébergées est passé de 84 en 2002-2003 à 70 en 2008-2009. Cette diminution n'est toutefois pas statistiquement significative. À titre indicatif, 56,1% des maisons de notre échantillon ont indiqué que le nombre de femmes hébergées était en diminution dans leur maison.

Tableau 47 - Évolution du nombre de femmes hébergées entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=66)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min./Max</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
2002-2003	88	50	84	14 / 298	1,91 / p=0,056
2008-2009	82	49	70	21 / 293	

⁴⁶ Parmi les maisons qui ont plutôt connu une augmentation du nombre de demandes d'hébergement reçues, 9 ont indiqué des hausses de 125 demandes ou plus entre les deux temps de mesure. Par ailleurs, l'augmentation observée entre 2002-2003 et 2008-2009 serait supérieure à 300 demandes d'hébergement dans 4 maisons. Ces valeurs atypiques expliquent que la moyenne soit en hausse, alors que la médiane révèle plutôt une diminution. La moyenne est en effet faussée par ces valeurs atypiques.

Le nombre d'enfants et d'adolescents-es hébergés à également connu une baisse, passant de 4603 à 3972 pour 68 maisons de notre échantillon, soit une diminution de 13,7%. Comme le montre par ailleurs le tableau 48, la moyenne d'enfants et d'adolescents-es hébergés par maison est passée d'environ 68 à 58 entre 2002-2003 et 2008-2009, cette diminution étant cette fois-ci statistiquement significative.

Tableau 48 - Évolution du nombre d'enfants / adolescents-es hébergés entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=68)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/p)</i>
2002-2003	67,67	40,88	63,50	2,62 / p=0,009
2008-2009	58,41	27,88	58,50	

Des analyses complémentaires ont révélé que cette diminution était uniquement observable dans les maisons pour femmes victimes de violence conjugale, où le nombre médian d'enfants et d'adolescents-es hébergés est passé de 70 en 2002-2003 à 63 en 2008-2009. Dans les maisons pour femmes en difficulté, le nombre médian d'enfants et d'adolescents-es hébergés n'a pas du tout évolué, s'établissant à 45 pour les deux temps de mesure.

De plus, la mise en relation du nombre d'enfants et d'adolescents-es hébergés avec la taille de la maison a permis de faire ressortir qu'une baisse statistiquement significative était uniquement observable dans les grandes maisons (**p=0,004**). Dans ces maisons, le nombre d'enfants et d'adolescents-es hébergés est passé de 87 en 2002-2003 à 68 en 2008-2009. Dans les petites maisons, en comparaison, le nombre moyen d'enfants et d'adolescents-es hébergés n'a pas évolué, s'établissant à environ 50 aux deux temps de mesure. C'est donc dire que ce sont dans les maisons de 12 lits et plus et qui reçoivent uniquement des femmes victimes de violence, que nous observons des diminutions du nombre d'enfants et d'adolescents-es hébergés.

En ce qui concerne maintenant l'évolution des services externes, nous constatons qu'ils ont beaucoup évolué. Ainsi, comme le tableau 49 permet de le constater, le nombre médian de femmes ayant effectivement bénéficié de services externes a augmenté de manière considérable entre les deux temps de mesure, passant de 105 en 2002-2003 à 247 en 2008-2009. Cette augmentation est d'ailleurs statistiquement significative (**p=0,007**). Cependant, le grand nombre de données manquantes ne nous a pas permis de procéder à des analyses aussi fines que celles que nous avons pu réaliser pour les services d'hébergement.

Tableau 49 - Évolution du nombre de demandes de services externes (n=43) et du nombre de femmes ayant bénéficié de services externes (n=38) entre 2002-2003 et 2008-2009

	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min. / Max</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
Nombre de demandes de services externes					
2002-2003	755,2	667,9	631	0 / 3103	0,75/p=0,381
2008-2009	837,5	564,5	817	5 / 2066	
Nombre de femmes ayant bénéficié de services externes					
2002-2003	288,7	390,8	105	0 / 1413	2,71/ p=0,007
2008-2009	399,2	494,8	247	5 / 1997	

Évolution du taux d'occupation des maisons

Le tableau 50 fournit des précisions quant à l'évolution du taux d'occupation des maisons, qui est aussi en baisse dans les maisons de notre échantillon. Le taux d'occupation de 2008-2009 est inférieur à ce qui a été rapporté pour la période 2002-2003. Celui-ci est en effet passé de 86 % en 2002-2003 à 78 % en 2008-2009. Contrairement aux tendances observées pour le nombre de demandes d'hébergement et le nombre de femmes hébergées, toutefois, la diminution du taux d'occupation est statistiquement significative.

Tableau 50 - Évolution du taux d'occupation entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=66)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Min. / Max.</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
2002-2003	83	18	86	31 / 121	2,14 / p=0,032
2008-2009	79	17	78	38 / 112	

Des analyses complémentaires ont révélé que l'évolution du taux d'occupation a baissé de manière significative pour les maisons situées dans les villes et périphéries, passant de 87,90% à 77,94% (**p=0,001**), alors qu'il est passé de 79,44% à 79,85% pour les maisons situées dans les régions éloignées. Il se peut que cette différence résulte du fait que la plupart des régions ayant ajouté des lits supplémentaires comprenaient des grandes villes.

Évolution du nombre de refus

Le nombre médian de demandes refusées est demeuré à peu près stable entre 2002-2003 et 2008-2009, passant de 47 par maison à 49. Par contre, les maisons refusaient statistiquement moins de demandes en 2008-2009 par manque de place, par rapport à la période 2002-2003 ($z=2,34/p=0,015$). Le nombre médian de demandes d'hébergement refusées par manque de place est en effet passé de 46 par maison en 2002-2003 à 39 par maison en 2008-2009.

4.3.3.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution de la disponibilité des services

Les effets positifs des nouveaux argents sur la disponibilité des services ont été perçus par 54 % des répondantes.

Concernant tout d'abord la disponibilité de l'hébergement, 19,5% des répondantes notent qu'elles sont en mesure d'héberger les femmes et leurs enfants pour une plus longue durée. Cet allongement de la durée du séjour est particulièrement nécessaire lorsque les femmes vivent des problématiques multiples. Il convient alors de prendre le temps de les informer, de les sensibiliser et de les outiller. De plus, la pénurie de logements nécessite également des hébergements plus longs.

« Nous pouvons aider les femmes qui sont au prise avec des problèmes de santé mentale un peu plus longtemps qu'avant. »

« La durée de séjour a augmenté, nous avons travaillé avec de plus en plus de femmes aux prises avec de multiples problématiques. Elles ont plus de problèmes donc de plus longs séjours. »

« Nous répondons aux besoins de notre clientèle et un nombre croissant de femmes doivent séjourner chez nous pour des périodes de plus en plus longues en raison de plusieurs facteurs, notamment des questions d'immigration et de langues. Aussi, certaines femmes occupent un emploi et ont besoin de séjourner plus longtemps chez nous à cause de leur emploi du temps. La pénurie de logements à prix abordables ou des troubles de santé physique ou mentale peuvent parfois aussi prolonger leur séjour »

Parmi les répondantes, 16% soulignent qu'elles ont pu ajouter des places d'hébergement au sein de leur maison.

Par ailleurs, un nombre plus restreint de répondantes (8%) affirment avoir reçu plus de demandes de service. La plus grande visibilité de la maison de par le plan d'action ou les activités de prévention et de sensibilisation seraient à l'origine de cette augmentation.

« A amené plus de visibilité pour la maison et par le fait même une meilleure connaissance de notre maison, donc plus de références et plus de demandes de service. »

« Nous sommes également plus visible et faisons de la prévention et sensibilisation dans la région, donc les références et les demandes d'hébergement ont augmentées. »

« Nos capacités d'hébergement sont les mêmes. Mais les campagnes de sensibilisation ont contribué à briser l'isolement de plusieurs victimes de violence conjugale, ce qui s'est traduit dans le nombre accru des demandes d'hébergement et dans l'augmentation des consultations téléphonique. »

Enfin, 5,7% des répondantes déclarent avoir réduit le nombre de refus d'hébergement du fait de l'augmentation de la capacité de la maison ou l'ajout de personnel.

« Puisque les quarts de travail du mitan de la journée ont été ajoutés, nous ne refusons presque plus de demandes de services externes et internes dans le soutien aux démarches. »

« La diminution du nombre de refus d'hébergement pour manque de place nous indique que les victimes de violence conjugale reçoivent plus facilement l'aide dont elles ont besoin. »

« Nous avons une plus grande maison avec une chambre de plus, donc les refus sont de plus en plus rares. »

Concernant maintenant la disponibilité des services externes, 35,6% des répondantes constatent qu'elles ont vu le nombre de demandes augmenter et qu'elles ont été capables d'y répondre en raison des ressources maintenant disponibles.

« Mise sur pied d'un groupe externe avec une demande plus grande de participantes que de ressources disponibles en raison de coûts attribuables à une ressource supplémentaire. »

« Les demandes de consultations en externe pour les femmes qui ne nécessitent pas l'hébergement sont en hausses ce qui démontre un réel besoin. »

« Les demandes en services externes ont beaucoup augmenté et nous pouvons maintenant répondre à ces demandes. »

4.3.4 L'évolution de l'accessibilité des services

4.3.4.1 Données quantitatives

Dans cette section, nous présentons les résultats relatifs aux services d'écoute téléphonique et d'accueil 24h; aux services externes déployés sur le territoire; aux langues dans lesquelles les services sont offerts; à l'accessibilité physique des maisons d'hébergement ainsi qu'à leur

capacité d'offrir des services à des femmes présentant des problématiques particulières. Toutes les analyses ont été effectuées sur un échantillon de 62 maisons ayant répondu à toutes les questions des questionnaires relatives à l'accessibilité. La seule exception est le nombre de maisons ayant ouvert des points de services aux divers temps de mesures. Nous avons en effet jugé qu'il était préférable que les analyses concernant cette variable portent sur un plus grand nombre de maisons, afin de nous permettre véritablement de déterminer combien de maisons ont déployé des points de service sur leur territoire entre 2002 et 2009.

Le nombre de maisons offrant des services d'écoute et d'accueil 24 heures a peu évolué entre 2002-2003 et 2008-2009. Il s'agit de services qui étaient offerts par la plupart des maisons de l'échantillon avant l'injection de fonds.

Tableau 51 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement offrant des services d'écoute téléphonique et d'accueil 24h entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=62)

	<i>2002-2003</i> <i>Nombre de maisons</i> <i>(%)</i>	<i>2008-2009</i> <i>Nombre de maisons</i> <i>(%)</i>	<i>Test de</i> <i>McNemar</i> <i>(p)</i>
Services d'écoute téléphonique 24h	59 (95,2%)	61 (98,4%)	p=0,500
Services d'accueil 24h	60 (96,8%)	61 (98,4%)	p=1,000

Comme le montre le tableau 52, sur 79 maisons d'hébergement, 23 (29,1%) possédaient des points de service en 2007-2008, comparativement à 8(10,3%) en 2002-2003; cela représente une augmentation significative de 18,8%. Cette augmentation correspond à la mise en place de 35 nouveaux points de service.

Tableau 52 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement ayant des points de service entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=79)

	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre total de bureaux</i>	<i>Test de</i> <i>McNemar</i> <i>(p)</i>
Points de service en 2002-2003	8	10,3%	10	p=0,000
Points de service en 2007-2008	23	29,1%	45	

Par ailleurs, en plus des points de services ouverts en 2007-2008, 13 maisons (16,45%) en ont ouvert en 2008-2009, et pour huit d'entre elles, il s'agissait de leur premier point de service. Ces 13 maisons ont ouvert 18 bureaux durant cette période.

Comme on peut le constater dans le tableau 53, 64,5% des maisons offraient des services près du domicile des femmes en 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 27,4 % par rapport à la période 2002-2003. Le nombre de maisons offrant des services dans le milieu des femmes est passé de 23 maisons en 2002-2003 à 40 maisons en 2008-2009, une augmentation qui est d'ailleurs statistiquement significative.

Tableau 53 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement dont les intervenantes se déplacent dans le milieu des femmes entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=62)

<i>Périodes</i>	<i>Nombre de maisons</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Test de McNemar (p)</i>
2002-2003	23	37,1%	p=0,001
2008-2009	40	64,5%	

Le nombre de maisons offrant des services en espagnol a considérablement augmenté entre 2002-2003 et 2008-2009, passant de 11 maisons (17,7%) à 21 maisons (33,9%). Quant au nombre de maisons offrant des services en anglais, il a aussi augmenté de 11,3% entre 2002-2003 et 2008-2009, mais cette hausse n'est pas statistiquement significative.

Tableau 54 - Évolution du nombre de maisons d'hébergement offrant des services en anglais et en espagnol entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=62)

	<i>2002-2003 Nombre de maisons (%)</i>	<i>2008-2009 Nombre de maisons (%)</i>	<i>Test de McNemar (p)</i>
Services en anglais	41 (66,1%)	48 (77,4%)	p=0,092
Services en espagnol	11 (17,7%)	21 (33,9%)	p=0,013

Le tableau 55 fait apparaître que le nombre de maisons dont l'entrée est accessible aux fauteuils roulants a augmenté, passant de 28 (45,2%) à 33 (53,2%). Il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 8%. En 2002-2003, les chambres de 18 maisons de l'échantillon étaient accessibles aux fauteuils roulants. En 2008-2009, ce nombre est passé à 23 maisons, ce qui représente une augmentation de 8,1% du nombre de maisons dont les chambres sont accessibles aux fauteuils roulants. Cette augmentation n'est toutefois pas statistiquement significative. Le nombre de maisons qui ont déclaré avoir accueilli des femmes malvoyantes ou aveugles est demeuré sensiblement le même entre 2002-2003 et 2008-2009, passant de 28 maisons à 30 maisons. Le nombre de maisons qui ont répondu avoir accueilli des femmes malentendantes ou sourdes a connu une hausse de 6,4% entre les deux temps de mesure, passant de 37 maisons en 2002-2003 à 41 maisons en 2008-2009.

Tableau 55 - Évolution de l'accessibilité des maisons aux fauteuils roulants et du nombre de maisons ayant accueilli des femmes présentant des limitations fonctionnelles entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=62)

	<i>2002-2003 Nombre de maisons (%)</i>	<i>2008-2009 Nombre de maisons (%)</i>	<i>Test de McNemar (p)</i>
Entrée accessible aux fauteuils roulants	28 (45,2%)	33 (53,2%)	p=0,125
Chambres accessibles aux fauteuils roulants	18 (29,0%)	23 (37,1%)	p=0,063
Accueil de femmes malvoyantes ou aveugles	28 (45,2%)	30 (48,4%)	p=0,774
Accueil de femmes malentendantes ou sourdes	37 (59,7%)	41 (66,1%)	p=0,454

4.3.4.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution de l'accessibilité de leurs services

Plus des deux tiers des répondantes (64,3%) ont constaté que les nouveaux argents leur ont permis de rendre leurs services plus accessibles. Les réponses se concentrent sur deux aspects : l'accessibilité géographique (44,8%) et l'accessibilité en lien avec l'adaptation des services auprès des femmes vivant des réalités particulières (34,4%), notamment celles ayant des problématiques associées, des limitations fonctionnelles et les femmes immigrantes.

Concernant tout d'abord l'accessibilité géographique, 14,9% des répondantes soulignent qu'elles peuvent maintenant offrir leurs services aux femmes vivant en région rurale ou éloignées de la maison. Ces femmes peuvent bénéficier de services dans leur localité ou à proximité grâce à l'ouverture de points de service.

« Présentement, les points de service sont en développement dont deux sur trois sont en fonction. Ces points de service couvrent le milieu rural et ont pour objectif de desservir plus de femmes qui n'ont pas de moyen de transport pour venir en maison d'hébergement. »

« Auparavant, les rencontres étaient gérées à la demande et uniquement dans la région X, car les besoins en maison étaient prioritaires. Maintenant, des travailleuses sont dégagées pour le suivi externe spécifiquement autant dans la ville que dans les régions éloignées par le biais de services externes. »

Par ailleurs, 32,1% des répondantes constatent que l'accessibilité géographique est également possible par le développement du transport, tant pour aider les femmes et leurs enfants lorsqu'ils doivent se rendre à la maison d'hébergement ou effectuer des démarches auprès des ressources extérieures une fois qu'ils sont hébergés, que pour les intervenantes qui peuvent ainsi se déplacer plus aisément sur le territoire et se rapprocher du domicile des victimes ayant fait une demande d'aide.

« Nous pouvons davantage fournir des transports pour les femmes lorsqu'elles sont éloignées, isolées, sans transport, en danger ou pas. »

« Maintenant, le déplacement de la femme qui vient en intervention est remboursé, car nous sommes dans une région qui n'a pas de transport en commun. De plus, les intervenantes peuvent se déplacer. »

« Nous offrons plus de transports et nous nous déplaçons sur le territoire afin d'offrir nos services et ce, compte tenu de notre réalité régionale. »

Certaines maisons ont pu acheter un véhicule, d'autres peuvent maintenant payer les frais de taxi ou de transport en commun, notamment pour les femmes les plus démunies.

En ce qui concerne l'adaptation des services auprès des femmes ayant des réalités particulières, les répondantes déclarent que leur maison est maintenant en mesure de les accueillir et de répondre à leurs besoins.

« Dans l'ensemble, nous pouvons maintenant gérer des cas plus complexes, qui nécessitent beaucoup de temps et un soutien très précis. »

« L'injection nous a permis d'être plus inclusive, c'est-à-dire que nous pouvons accepter plus de femmes victimes de violence conjugale mais vivant d'autres difficultés étant donné qu'il y a plus de personnel sur place. »

L'adaptation a été d'ordre physique pour les femmes ayant des limitations fonctionnelles, comme l'installation de rampes d'accès, d'une plate-forme élévatrice ou d'une douche accessible. L'adaptation s'est faite également au niveau des ressources humaines. En effet, l'ajout d'intervenantes sur le plancher permet de consacrer plus de temps à l'encadrement des cas plus complexes.

« Dans notre maison, c'est au niveau des problématiques associées que nous avons constaté une augmentation de l'accessibilité. En effet, le personnel supplémentaire (en doublage entre autre) permet d'accueillir des femmes aux problématiques plus lourdes et qui nécessitent plus d'interventions et d'accompagnement. »

« Le fait d'avoir plus de personnel (doublage et deux intervenantes jeunesse) permet d'héberger plus facilement des familles aux problématiques plus complexes et de travailler plus en profondeur avec les familles pour qu'à la fin de leur séjour, elles soient mieux outillées. »

« Par l'ajout d'intervenantes, nous avons pu recevoir des femmes dont le comportement est très difficile; des femmes inadmissibles dans les autres ressources dont les refuges, ceci en raison de comportements de détresse absolue. Un accompagnement et un soutien plus important et cohérent a pu être apporté. »

La formation apparaît également comme un moyen de favoriser l'accessibilité aux services puisque les intervenantes disposent ainsi de l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins des femmes. Les répondantes insistent sur cet aspect, tant pour ce qui concerne la réalité des femmes vivant des problématiques associées ou des limitations fonctionnelles.

« Par ailleurs, les budgets supplémentaires ont permis de recevoir de la formation et d'augmenter notre expertise à l'égard de ces problématiques associées : en ce sens aussi nos services sont plus accessibles en 2008 qu'en 2002 face à ces problématiques associées. »

« Toutefois, l'injection d'argent a permis à notre organisme de prioriser la formation sur différentes problématiques associées à la violence conjugale et ainsi de développer des stratégies d'intervention plus appropriées. Nous pouvons donc intégrer plus aisément une femme ayant par exemple un problème de santé mentale au groupe de résidentes et ainsi ne pas la refuser dans nos services. »

« Nous acceptons d'accueillir les femmes vivant avec des limitations, des handicaps ou des problématiques associées, mais nos services n'étaient aucunement adaptés à leurs besoins, et les intervenantes n'étaient pas suffisamment formées et outillées pour les réalités particulières. »

Dans le cas des femmes immigrantes, 10,3% des répondantes expliquent qu'elles sont davantage en mesure de les accueillir par la possibilité d'embaucher des intervenantes bilingues ou multilingues, mais surtout par la possibilité de pouvoir financer des services d'interprètes.

« Nous avons les moyens de recourir si cela est nécessaire, plus aisément parce que nous disposons des moyens financiers nécessaires, aux services d'interprètes de l'Agence de santé et de services sociaux. »

« Grâce à l'apport de fonds, nous utilisons plus régulièrement les services d'interprètes au besoin, ce qui nous permet d'offrir des services aux femmes dans toutes les langues. »

Par ailleurs, 6% des répondantes rapportent que leurs intervenantes ont eu la possibilité de bénéficier de formations en intervention interculturelle leur permettant de mieux adapter leurs interventions auprès des femmes :

« Des formations interculturelles ont permis aux intervenantes de développer leur sensibilité face aux femmes immigrantes, lesquelles se sont senties plus accueillies dans la maison d'hébergement, ce qui a augmenté le nombre. »

« L'argent a favorisé de la formation spécifique telle que pour intervenir dans un contexte culturel, auprès de femmes davantage discriminées. »

« Considérant le besoin croissant d'offrir des services adaptés culturellement et linguistiquement aux victimes, nous avons débuté un processus de formation continue pour nos interventions culturelles que nous souhaitons consolider à l'avenir. »

4.3.5 L'évolution des autres activités offertes

4.3.5.1 Données quantitatives

Dans cette section, nous présentons les résultats relatifs à l'évolution des activités de prévention et de sensibilisation, ainsi que des activités de concertation et de collaboration des maisons d'hébergement.

Le tableau 56 apporte des précisions quant au nombre de maisons ayant déclaré les activités de prévention et de sensibilisation aux deux temps de mesure. Nous observons des hausses statistiquement significatives de la proportion de maisons offrant des activités de prévention et de sensibilisation dans tous les secteurs, à l'exception des CSSS et des tables de concertation. L'évolution la plus importante se situe du côté des activités de prévention et de sensibilisation qui se tiennent en milieu communautaire (+25,8%). Le nombre moyen d'activités de prévention et de sensibilisation de ces maisons a également augmenté de façon statistiquement significative dans le secteur scolaire ($Z=2,71$, $p=0,007$), policier ($Z=2,31$, $p=0,02$) et communautaire ($Z=3,55$, $p=0,000$).

Tableau 56 - Évolution du nombre de maisons ayant tenu des activités de prévention et de sensibilisation entre 2002-2003 et 2008-2009, selon les milieux (n=62)

<i>Secteurs</i>	<i>2002-2003 Nombre de maisons (%)</i>	<i>2008-2009 Nombre de maisons (%)</i>	<i>Écart (%)</i>	<i>Test de McNemar (p)</i>
Milieu communautaire	36 (58,1%)	52 (83,9%)	16 (+25,8%)	$p=0,001$
Milieu scolaire	45 (72,6%)	54 (87,1%)	9 (+14,5%)	$p=0,049$
Milieu judiciaire	2 (3,2%)	11 (17,7%)	9 (+14,5%)	$p=0,022$
Milieu policier	8 (12,9%)	17 (27,4%)	9 (+14,5%)	$p=0,049$
CLSC-CSSS	21 (33,9%)	26 (41,9%)	5 (+8,0%)	$p=0,424$
Tables de concertation	26 (41,9%)	30 (48,4%)	4 (+6,5%)	$p=0,608$

Bien que ce soit environ la moitié des maisons qui participaient en 2008-2009 à des tables de concertation dans le cadre d'activités de prévention et de sensibilisation, le nombre de maisons ayant participé à des tables de concertation dans le cadre d'activités de collaboration et de concertation était plus élevé. En effet, 91,0% des maisons (n=67) en 2002-2003 et 94,0% en 2008-2009 avaient participé à des tables de concertation; ce qui n'est cependant pas une évolution statistiquement significative. Le nombre de tables de concertation auxquelles les maisons ont participé n'a pas non plus évolué de manière statistiquement significative, la médiane du nombre de tables étant de 7 par maison en 2002-2003 et de 11 en 2008-2009.

4.3.5.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des autres activités offertes

Les activités de prévention et de sensibilisation

Tout d'abord, les effets positifs des nouveaux argents sur les activités de prévention et sensibilisation ont été soulignés par 71,2% des répondantes.

Près du tiers des répondantes (33,3%) rapportent qu'elles sont en mesure de proposer davantage d'activités. Ainsi, celles-ci peuvent aussi être offertes sur une base régulière.

« Cela nous donne aussi l'opportunité d'assurer la prévention et la sensibilisation dans les écoles et le milieu toute l'année et non sur une période de 15 semaines seulement. »

« Il nous permet de l'inclure dans quelque chose de structuré, par exemple par un plan triennal et une ressource à temps-plein, plutôt que seulement en réponse aux demandes du territoire. »

« 2002-2003, on offrait le service car nous avons reçu des dons. Cependant, le service a beaucoup diminué de 2003-2004 à 2006-2007. Le service a repris son envol en 2007-2008. L'injection a permis d'avoir une stabilité dans les sensibilisations et dans les services offerts en maison. »

Les activités se sont multipliées, mais aussi diversifiées, comme le précisent 19,5% des répondantes. Il apparaît possible de toucher divers milieux : scolaires et éducatifs, policiers, socioculturels, professionnels (ex : entreprises ou milieu de services professionnels). Toutefois, le milieu scolaire et éducatif est majoritairement cité par les répondantes (12,6%).

« En 2007-2008 la sensibilisation s'est élargie dans le milieu scolaire et professionnel, ex : techniques policières auprès des personnes immigrantes, etc. »

« L'augmentation et l'élargissement du réseau des contacts sensibles à la violence conjugale. »

« La sensibilisation et la prévention font partie intégrale et ont été développées depuis des années par l'entremise de plusieurs projets développés. De ce fait, l'embauche des intervenantes multilingues de la maison d'hébergement et les intermédiaires culturelles dans le réseau du BASF ont permis de donner des activités multilingues dans beaucoup plus de communautés et de desservir une clientèle vulnérable et souvent isolée du fait des barrières linguistiques et culturelles. »

Par ailleurs, comme le notent 22,9% des répondantes, les outils ou les activités de prévention et de sensibilisation ont été améliorés ou même développés.

« Le fait d'être deux intervenantes a permis de consacrer plus de temps à l'amélioration des outils d'intervention et de sensibilisation. »

« Les budgets nous ont aidées à défrayer les coûts pour développer des activités, qui ont par la suite, été offertes dans la communauté et aux femmes hébergées. »

« De plus, il est à noter que la qualité du contenu et des animations (souvent co-animation) des sensibilisations a été de beaucoup améliorée, plus professionnelle. Nous offrons des sensibilisations personnalisées aux groupes qui en font la demande. »

La stabilité et la régularité des activités sont maintenant possibles de par la plus grande disponibilité des intervenantes. En effet, 26,4% des répondantes notent que l'élargissement des équipes permet de dégager du temps afin que certaines intervenantes se consacrent à ces activités ou soient en mesure d'assurer un remplacement.

« Elle se voit également plus disponible pour valider l'intervention réalisée en maison et se porter disponible pour des activités de sensibilisation à l'externe. »

« L'injection d'argent a permis d'engager plus de personnel et permet de dégager des intervenantes pour mettre en place diverses activités de prévention et de sensibilisation. »

« L'injection d'argent nous a donné plus de facilité à libérer du personnel pour organiser plus d'activités reliées à la prévention et sensibilisation dans la communauté. »

En outre, 18,3% des répondantes déclarent avoir ouvert un poste à temps partiel ou à temps plein afin qu'une intervenante se consacre à ce mandat. Dans certain cas, l'intervenante s'y consacre de manière exclusive, alors que dans d'autres cas, il s'ajoute à d'autres fonctions. Ainsi, des intervenantes jeunesse ou à l'externe ont aussi la responsabilité du développement et de la mise en œuvre de ces activités.

Certaines répondantes (26,4%) notent que l'accent mis sur ces activités aura eu comme impact de donner une plus grande visibilité aux maisons d'hébergement et aux services qui y sont proposés :

« Étant plus active dans le milieu permet de faire connaître davantage nos services et notre expertise. »

« A amené plus de visibilité pour la maison et par le fait même une meilleure connaissance de notre maison, donc plus de références et plus de demandes de service. »

« Nous sommes également plus visibles et faisons de la prévention et sensibilisation dans la région, donc les références et les demandes d'hébergement ont augmenté. »

« Cette plus grande visibilité et diffusion de nos services a selon moi permis de rejoindre une grande diversité de personnes et se reflète aujourd'hui dans la clientèle hébergée et qui fait appel à nos services soit des jeunes mères, des femmes de toutes les classes sociales, la clientèle 18-30 qui utilisaient moins les services par le passé. »

Bien que de nombreux effets positifs aient été évoqués par les répondantes, elles sont tout de même 26,4% à constater que les nouveaux argents n'ont pas encore eu les effets attendus. Certaines répondantes précisent que le développement est en cours et qu'elles se trouvent encore dans une période de préparation, planification ou structuration des activités de prévention et de sensibilisation.

« Oui, et nous commençons seulement. D'ici 2 ans, tout sera mis en place dans notre secteur. »

« Pour l'instant, nous nous contentons de répondre aux demandes qui nous sont adressées, mais nous développerons ce créneau en 2009 et en 2010. »

« S'il n'a pas atteint son plein potentiel, il permet toutefois une plus grande visibilité, le temps de faire les démarches pour susciter des demandes et développer des ateliers nouveaux ainsi que des outils d'animation. »

Dans une moindre mesure, 6,8% répondantes affirment ne pas avoir été en mesure d'assumer ce mandat - ou pas suffisamment selon leur perception – notamment en raison d'un manque de ressources humaines qui s'explique en partie par des difficultés de recrutement ou de rétention du personnel.

Les activités de collaboration

Tout comme pour les activités de prévention et de sensibilisation, les répondantes seront 71,2% à noter des effets positifs sur la collaboration et la concertation. Ainsi, 45,4% des répondantes déclarent qu'elles ont été en mesure de participer et de s'impliquer dans des activités de collaboration et de concertation avec les partenaires.

« En ayant plus de personnel et de moyens financiers, nous pouvons davantage participer, collaborer, s'impliquer, mettre sur pieds des projets entre partenaires. »

« Il y a davantage d'implication de la part de la direction et des intervenantes dans le milieu, ce qui a permis de créer des liens avec différents partenaires et une meilleure collaboration. »

« Nous avons toujours participé aux tables de concertation, mais nous avons dû nous retirer à un certain moment faute d'argent et d'effectif. L'ajout d'argent nous a permis de réintégrer toutes nos tables. »

Par ailleurs, 24,1% des répondantes soulignent que de nouvelles activités ou de nouvelles ententes ont pu être développées. Parmi ceux qui ont été cités, on note par exemple : un protocole d'entente avec les policiers; la création de l'Alliance des maisons d'hébergement de la Gaspésie pour femmes victimes de violence conjugale; un protocole en matière de violence conjugale; la préparation d'un colloque régional sur la violence conjugale; un programme d'intervention de groupe pour les femmes violentées présentant des problèmes graves de santé mentale; un projet d'amélioration de la sécurité des victimes de violence conjugale regroupant les secteurs de l'intervention auprès des victimes et des agresseurs, le secteur de l'intervention judiciaire et le secteur de la recherche; la mise en place de dîners communautaires mensuels; des activités de formation avec les partenaires du milieu.

Là encore, il est précisé par 35,6% des répondantes que l'ajout de personnel et le doublage des quarts de travail offrent la disponibilité pour la mise en œuvre et la participation à de telles activités.

« Nous ne sommes plus en position de faire des compromis entre telle ou telle activité. »

« Avant, tout reposait sur les seules épaules de la directrice ou couper dans le service aux femmes et enfants. Maintenant les intervenantes participent selon leur champs d'activité respective »

« Grâce aux nouveaux fonds et, par la suite, à l'augmentation de nos effectifs, nous avons pu allouer du temps à d'autres tâches, notamment des activités de représentation dans divers milieux. Actuellement, chaque membre du personnel siège à un comité régional qui offre de l'expertise et de l'information aux initiatives locales. »

Les répondantes seront nombreuses à souligner les effets positifs de leur implication dans ces activités. Parmi ceux qui ont été cités, on peut en citer trois types : 1) la sensibilisation des partenaires du milieu (ex : police, CLSC, psychologues, services juridiques, services pour conjoints ayant des comportements violents) à la nature des services offerts par les maisons et à leur mission; 2) l'augmentation des références et des demandes d'aide ou de renseignement de la part du milieu; 3) le partage des connaissances et l'arrimage ou la continuité des services entre les ressources.

Toutefois, 13,7% des répondantes relèveront des limites ou des obstacles au développement de ce secteur. Pour la plupart d'entre elles, ce secteur n'a pas encore été investi parce qu'il ne faisait pas partie de leurs priorités au moment de la passation du questionnaire.

« Pas d'effets jusqu'à maintenant. Notre priorité est allée à la consolidation et au développement des services. »

« Pas encore, mais il pourrait y en avoir avec le demi poste de sensibilisation, comme la participation aux tables jeunesse ou activités avec le CLSC. »

« Nous avons suspendu nos activités de concertation en 2007-2008 pendant notre période de restructuration, qui nécessitait que nous investissions nos énergies à d'autres niveaux plus prioritaires. »

4.3.6 L'évolution de la formation du personnel

4.3.6.1 Données quantitatives

Suite au plan d'action et tel que discuté au chapitre précédent portant sur les ressources financières des maisons d'hébergement, les revenus des maisons ont augmenté de façon importante entre 2002-2003 et 2008-2009. Le tableau 57 permet de constater que cette augmentation s'est accompagnée d'une hausse des montants annuels investis dans la formation formelle. En 2008-2009, les maisons investissaient environ 4725\$ de plus (médiane) dans la formation de leur personnel, par rapport à la période 2002-2003. Seulement 12,1% des maisons n'ont pas connu de hausses de leurs dépenses liées à formation formelle.

Tableau 57 - Évolution des sommes consacrées à la formation formelle en 2002-2003, 2007-2008 et en 2008-2009 (n=66)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Test de Friedman (Khi-Deux/ p)</i>
2002-2003	3 269,15\$	2 998,9\$	2 920,0\$	58,45 / p=0,000
2007-2008	6 402,67\$	5 188,0\$	4 911,0\$	
2008-2009	8 513,76\$	5 834,2\$	7 645,0\$	

Cette hausse du budget réservé à la formation a eu un impact sur le nombre de formations offertes dans les maisons, de même que sur le nombre de salariées ayant reçu de la formation entre 2002-2003 et 2008-2009, comme en témoigne le tableau 58. Le nombre médian de formations offertes est en effet passé de 8 en 2002-2003 à 14 en 2008-2009. Au total, 46 maisons offraient plus de formations en 2008-2009 qu'en 2002-2003. Quant au nombre médian de salariées ayant reçu de la formation, il a augmenté de 3,5.

Tableau 58 - Évolution du nombre de formations offertes et du nombre de personnes salariées ayant reçu de la formation

	<i>2002-2003</i>			<i>2008-2009</i>		<i>Test de Wilcoxon (Z/p)</i>
	<i>N</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Médiane</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Médiane</i>	
Nombre de formations offertes	64	10,67	8,00	16,76	14,00	4,63 / p=0,000
Nombre de personnes ayant reçu de la formation	52	12,25	11,00	16,00	14,50	3,52 / p=0,000

Le questionnaire de 2008-2009 ne comprenait pas de questions sur les types de formations offertes. En revanche, la comparaison des données pour l'année 2002-2003 et l'année 2007-2008 (n=80) permet d'observer des hausses de plus de 30% du nombre de maisons offrant des séminaires, des colloques, des forums et de la supervision entre les deux périodes. Par ailleurs, la formation sur les lieux de travail était offerte par 90% des maisons en 2007-2008, soit près de 20% de plus qu'en 2002-2003. Toutes ces hausses sont statistiquement significatives.

Tableau 59 - Évolution du nombre de maisons offrant de la formation entre 2002-2003 et 2008-2009, selon le type de formation reçue (n=80)

	2002-2003 Nbre de maisons (%)	2007-2008 Nbre de maisons (%)	Écart (%)	Test de McNemar (p)
Séminaires	23 (28,8%)	53 (66,3%)	20 (+37,5%)	p=0,000
Colloques	46 (57,5%)	74 (92,5%)	18 (+35,0%)	p=0,000
Forums	9 (11,3%)	36 (45,0%)	27 (+33,7%)	p=0,000
Supervision	30 (37,5%)	55 (68,8%)	25 (+31,3%)	p=0,000
Formation formelle sur les lieux de travail offerte par la maison	57 (71,3%)	72 (90,0%)	15 (+18,7%)	p=0,000

4.3.6.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution de la formation du personnel

Les effets positifs des injections d'argent sur la formation du personnel ont été perçus par 85% des répondantes. Seulement 16% d'entre elles soulignent qu'elles ont pu disposer du budget nécessaire pour former les intervenantes, tout en étant en mesure de couvrir les frais divers liés à ces formations.

« En 2002-2003, les intervenantes allaient aux formations pendant leurs journées de congé, nous remboursions seulement les frais de transport et de repas. Maintenant, nous pouvons les remplacer et nous payons tous les frais causés par la formation reçue, incluant le salaire. »

« Plus d'argent était disponible pour le budget formation et pour défrayer le salaire des employées lors de formations pour les intervenantes que nous devons remplacer sur le plancher. »

« Depuis trois ans, toutes les employées ont bénéficié de formations pertinentes à leur travail. Ces formations se donnent à plus de 100 km du lieu de travail, alors la maison doit déboursier pour l'hébergement, les repas et le déplacement de nos employées car la maison est située en milieu rural. »

La plupart des répondantes (66,6%) ont surtout souligné que davantage de formations ont pu être offertes aux intervenantes.

« Nous pouvons maintenant nous offrir plus de temps de formation, de cliniques d'information, sans mettre le budget de fonctionnement en péril. »

« Les besoins de formation sont plus rapidement répondus et donnés à un plus grand nombre de travailleuses. »

« Le temps de formation du personnel a été doublé, ce qui, d'ailleurs, a contribué à consolider l'expertise des travailleuses. »

Néanmoins, 17,2% des répondantes précisent que la forte augmentation du nombre de formations offertes doit être mise en lien avec l'embauche de nouvelles salariées nécessitant une formation à leur entrée dans la maison.

« Nous avons embauché plusieurs nouvelles intervenantes que nous devons tenter d'intégrer rapidement à notre organisation. Cela implique beaucoup de supervision et de formation à l'interne et de formation à l'externe. »

« Avec tout le mouvement de personnel que nous avons connu, nous avons priorisé la formation des nouvelles travailleuses et la mise à jour de formations de base : intervention féministe, juridique, etc. »

« Nous avons embauché de nouvelles travailleuses, ce qui a nécessité de leur offrir de la formation, de l'encadrement et la supervision. »

Par ailleurs, 40,2% des répondantes soulignent que les injections d'argent ont non seulement permis d'offrir davantage de formations, mais aussi de diversifier les types de formation offertes. Une telle diversité apparaît nécessaire pour développer l'expertise des intervenantes.

« Par ailleurs, l'injection de nouveaux argents a permis d'augmenter la formation et donc par le fait même, de développer l'expertise des intervenantes qui ont des interventions de plus en plus efficaces et de qualité. »

« Les employées ont pu participer à des activités de formation à l'externe, avec des thèmes plus variés, adaptés à leur pratique d'intervention. »

« Pour l'année 2007-2008, la formation est plus axée sur s'outiller davantage dans le but de répondre aux besoins des femmes et des enfants. L'année 2002-2003, la formation est plus axée sur la consolidation et la formation de base des intervenantes. »

Ainsi, 32,1% des répondantes font le constat que les intervenantes disposent maintenant d'une meilleure expertise en violence conjugale, mais aussi dans la gestion des problématiques associées vécues par certaines femmes.

« Mieux outillées pour intervenir auprès des femmes avec d'autres problématiques en plus de la violence conjugale, permet de les accompagner plus longtemps et de faciliter leur intégration. »

« Le fait d'avoir haussé le nombre d'intervenantes par quart de travail et d'avoir mis sur un programme de formation continu pour les intervenantes nous a permis d'adapter nos services à la réalité des clientèles particulières : femmes immigrantes, femmes âgées, alcoolisme, toxicomanies et troubles de la santé. »

« Nous avons reçu plus de formation sur les problématiques de santé mentale, donc nous sommes plus outillées pour détecter et référer notre clientèle aux bonnes ressources afin qu'elles reçoivent l'aide adéquate. »

Enfin, 35,6% des répondantes notent qu'elles ont également pu bénéficier de plus de supervision clinique au sein de la maison, ce qui apparaît nécessaire pour une meilleure mise en pratique des éléments de formation.

« Le développement et l'intégration d'une expertise est sans conteste prioritaire. Il peut s'y greffer des formations individuelles au choix pour les intervenantes, mais l'intégration dans la pratique passe par la supervision clinique continue. Or, celle-ci constitue maintenant un des fondements d'une intervention adaptée et respectueuse des réalités propres à chaque femme, enfant, famille. Ce que nous avons maintenant les moyens de nous offrir. »

« Toute l'équipe s'est engagée dans une démarche de formation et de supervision d'équipe sur le processus d'intervention afin de porter un regard neuf sur notre intervention et les valeurs qui la soutiennent et de favoriser une cohérence d'équipe. »

« Les formations données à la pièce sont souvent ressourçantes, mais ne permettent pas toujours l'appropriation de nouveaux outils à long terme. Grâce à l'ajout de moyens financiers, nous avons amorcé un processus de supervision clinique, pour développer une intervention plus structurée et améliorer la cohésion de l'équipe. »

4.3.7 L'évolution des ressources humaines

4.3.7.1 Données quantitatives

Ce volet sur l'évolution des ressources humaines a été divisé en trois sections, selon que les résultats se rapportent à l'évolution du nombre de salariées (par catégories), à l'évolution du profil des salariées et à la capacité de rétention du personnel des maisons de l'échantillon.

L'évolution du profil des salariées

Entre 2002-2003 et 2008-2009, les maisons d'hébergement de l'échantillon ont connu une hausse statistiquement significative de leur nombre de salariées ($Z=6,65$; $p=0,000$). Le nombre médian de salariées par maison est en effet passé de 15 en 2002-2003 à 19 en 2008-2009. Au total, les maisons de notre échantillon emploient 1630 salariées en 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 24,1% par rapport à la période 2002-2003.

En 2008-2009, un peu plus de la moitié des salariées (50,2%) des maisons de l'échantillon étaient employées à temps plein, soit 3% de plus qu'en 2002-2003. Le tableau qui suit apporte des précisions sur l'évolution du nombre moyen et médian de salariées à temps plein par maison. Comme on peut le constater, le nombre médian de salariées à temps plein a connu une augmentation considérable entre 2002-2003 et 2008-2009, passant de 7 à 10 environ par maison. Cette hausse est d'ailleurs statistiquement significative ($p=0,000$)⁴⁷.

Tableau 60 - Évolution du nombre de salariées à temps plein entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=71)

<i>Périodes</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Médiane</i>	<i>Écart médian</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/p)</i>
2002-2003	7,4	2,5	7	+3 salariées	5,99 / $p=0,000$
2008-2009	10,1	3,7	10		

La mise en relation du nombre de salariées à temps plein et des caractéristiques des maisons telles sa taille et sa localisation, nous permettent de constater que cette évolution est uniformément distribuée parmi l'échantillon. Autrement dit, une grande majorité de maisons (peu importe la taille, la localisation, l'inclusion ou non dans le plan de développement) ont augmenté leur nombre de salariées à temps plein.

⁴⁷ À titre indicatif, le nombre d'heures moyen par semaine que doit travailler une salariée à temps plein dans les maisons d'hébergement a peu évolué entre les deux temps de mesure. De 33,74 heures par semaine en 2002-2003, il est passé à 33,54 heures par semaine en 2008-2009. L'écart-type pour les deux temps de mesures se situe à plus ou moins 3 heures.

Nous avons aussi observé des augmentations du nombre de salariées à temps partiel et du nombre de salariées sur appel dans les maisons entre 2002-2003 et 2008-2009. Par exemple, le nombre moyen de salariées à temps partiel est passé de 3,6 à 4,6 entre les deux temps de mesure, alors que le nombre de salariées sur appel est passé de 4,4 à 5,7. Il semble, toutefois, que ces évolutions ne soient pas uniformément distribuées. Certains groupes particuliers de maisons ont connu des hausses particulièrement marquées de ces catégories de salariées alors que, dans d'autres maisons, ce nombre a peu ou pas évolué. En outre, il semble s'agir de stratégies différentes. Bénéficiant d'une hausse du financement, certaines maisons ont opté pour engager des salariées à temps partiel, alors que d'autres ont privilégié les salariées sur appel.

La taille de la maison exerce une certaine influence sur le choix d'une de ces stratégies. Le nombre de salariées à temps partiel a augmenté de manière statistiquement significative uniquement dans les grandes maisons ($Z=3,06$, $p=0,002$). Celles-ci ont en effet ajouté 2,5 salariées à temps partiel (médiane) entre les deux temps de mesure. Quant aux plus petites maisons, elles ont connu une hausse statistiquement significative du nombre de salariées sur appel ($Z=2,43$, $p=0,015$). Celles-ci auraient en effet augmenté le nombre de salariées sur appel de 2 employés (médiane).

Les maisons ont été amenées à préciser le nombre de salariées ayant atteint divers niveaux de scolarité. Le tableau 61 met en lumière que la proportion de salariées ayant obtenu un diplôme universitaire de 1^{er} cycle et un diplôme collégial par rapport au nombre total de salariées de l'échantillon a augmenté respectivement de 4,2% et de 4,5% entre 2002-2003 et 2008-2009 dans les maisons d'hébergement. Le résultat du test statistique démontre que l'augmentation du nombre de salariées ayant ces deux types de diplôme est statistiquement significative. En outre, en 2002-2003, les maisons d'hébergement de l'échantillon comptaient 53 salariées ayant obtenu un diplôme d'études supérieures de 2^e ou de 3^e cycle. Ce nombre est passé à 66 pour l'ensemble des maisons en 2008-2009. Par contre, la proportion de salariées ayant ce type de diplôme par rapport à l'ensemble des salariées de l'échantillon s'est trouvée à être diminuée de 0,2%.

En ce qui concerne le nombre de salariées ne détenant aucun diplôme, on observe une diminution statistiquement significative de l'ordre de 3,4% par rapport à l'ensemble des maisons de l'échantillon, passant de 51 salariées en 2002-2003 à 22 en 2008-2009.

Tableau 61 - Évolution du nombre de salariées selon le niveau de scolarité atteint entre 2002-2003 et 2008-2009 (n=68)

	2002-2003	2008-2009	Écart en %	Test de Wilcoxon
	Nombre total (% relatif)	Nombre total (% relatif)		(Z/p)
Diplôme d'études supérieures	53 (5,2%)	66 (5,0%)	(-0,2%)	1,37/ p=0,170
Diplôme de 1 ^{er} cycle	281 (27,6%)	417 (31,8%)	(+4,2%)	4,46/ p=0,000
Diplôme collégial	422 (41,5%)	603 (46%)	(+4,5%)	4,91 / p=0,000
Diplôme secondaire	209 (20,6%)	204 (15,6%)	(-5,0%)	0,11 / p=0,909
Aucun diplôme	51 (5,1%)	22 (1,7%)	(-3,4%)	2,73 / p=0,006
Total	1016 (100%)	1312 (100%)		

L'évolution des conditions de travail des salariées

Le tableau 62 fournit des indications quant à l'évolution des salaires horaires moyens à l'embauche, selon les diverses catégories des postes. Les taux horaires de toutes les catégories de postes de notre liste ont connu des hausses statistiquement significatives entre 2002-2003 et 2008-2009. La moyenne d'augmentation des salaires est de 28% pour les six années à l'étude, soit 4,66% par année. Au Québec, durant la même période, le salaire minimum est passé de 7,30\$ à 9,00\$/heure, ce qui correspond à une augmentation totale de 24,28 % (ou 4,04% par année⁴⁸). Si l'on considère que, pour connaître une progression de salaire équivalente ou supérieure à celle relative au salaire minimum, on doit connaître une augmentation moyenne annuelle au minimum de 4,04%, seulement 52,9% (36/68) des maisons ont connu une progression de salaires de ce niveau.

Tableau 62 - Évolution des salaires horaires moyens à l'embauche entre 2002-2003 et 2008-2009, selon les catégories de postes

	2002-2003			2008-2009		Test de Wilcoxon (Z/p)
	N	Salaire moyen	Écart-type	Salaire moyen	Écart-type	
Directrice	32	20,75	3,16	25,29	4,14	4,86 / p=0,000
Coordonnatrice ⁴⁹	19	17,74	2,70	22,28	2,96	3,82 / p=0,000
Adjointe au secrétariat/ réceptionniste	42	13,10	2,26	16,33	2,89	5,52 / p=0,000
Intervenante régulière/permanente	68	13,29	2,60	16,75	2,25	7,04 / p=0,000
Intervenante remplaçante/sur appel	54	12,24	2,64	16,71	2,00	6,39 / p=0,000
Intervenante jeunesse	42	13,14	3,17	17,12	2,24	5,64 / p=0,000
Intervenante contractuelle	19	12,89	3,69	16,49	1,79	3,82 / p=0,000
Intervenante prévention/ sensibilisation	15	14,80	3,00	17,49	2,93	3,41 / p=0,001
Travailleuse au soutien technique/cuisinière	23	11,04	1,94	13,98	2,50	4,19 / p=0,000

Dans la section sur le profil des maisons d'hébergement, nous avons présenté des résultats à l'effet que seulement une minorité de maisons (39,2%) souscrivaient à des régimes de retraite en 2008-2009. Parmi celles-ci, 75% considèrent que leur adhésion à un régime de retraite est tout à fait liée aux nouveaux argents reçus, et 22,9% considèrent qu'elle est liée seulement en partie à l'injection de ces argents. Selon une majorité de répondantes, les nouveaux argents n'ont pas eu par ailleurs d'effets sur l'adhésion des salariées à des assurances collectives, ce qui semble normal considérant que la plupart des 68 maisons qui offrent de telles assurances y souscrivaient déjà avant l'injection de fonds.

⁴⁸ Il convient de souligner qu'à cette période, l'augmentation du salaire de base a été plus importante qu'à d'autres périodes.

⁴⁹ En 2009, 10 maisons sur les 77 n'ont pas de directrice ou de coordonnatrice; cela représente 12,98% de l'échantillon.

L'évolution de la capacité de recruter et de retenir le personnel dans les maisons d'hébergement

En 2008-2009, nous n'avons pas inclus de questions relatives à l'ancienneté des salariées des maisons. L'évolution de l'ancienneté est donc mesurée en utilisant les données pour les périodes 2002-2003 et 2007-2008.

Le tableau 63 fait apparaître que le nombre total de salariées travaillant au sein des maisons depuis 2 à 4 ans a augmenté entre 2002-2003 et 2007-2008. Les hausses observées sont d'ailleurs statistiquement significatives. En ce qui concerne les salariées qui travaillent au sein des maisons d'hébergement depuis plus de 4 ans, on en comptait 2 de plus, en moyenne, par maison en 2007-2008, par rapport à la période 2002-2003. Les pourcentages présentés dans le tableau représentent les pourcentages relatifs de chaque niveau d'ancienneté par rapport à l'ensemble des salariées de l'échantillon. Il apparaît qu'en 2007-2008, il y a moins de salariées qui ont moins d'un an d'ancienneté (-7,5%), tandis qu'il y en a 5,2% de plus qui ont plus de quatre ans d'ancienneté.

Tableau 63 - Évolution de l'ancienneté du personnel des maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=77)

	2002-2003 <i>Nombre total (% relatif)</i>	2007-2008 <i>Nombre total (% relatif)</i>	<i>Écart en %</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/p)</i>
Moins d'un an	383 (31,9%)	363 (24,4%)	(-7,5%)	0,28 / p=0,778
Entre 1 et 2 ans	185 (15,4%)	212 (14,2%)	(-1,2%)	0,83 / p=0,406
Entre 2 et 3 ans	110 (9,2%)	159 (10,7%)	(+1,5%)	2,66 / p=0,008
Entre 3 et 4 ans	87 (7,3%)	139 (9,3%)	(+2,0%)	2,51 / p=0,012
Plus de 4 ans	434 (36,2%)	616 (41,4%)	(+5,2%)	6,11 / p=0,000
Total	1199 (100%)	1489 (100%)		

Le tableau 64 résume les résultats de nos analyses concernant l'évolution du nombre de départs et d'absences prolongées. À la lecture de ce tableau, nous observons d'abord une diminution statistiquement significative du nombre moyen de départs dus à l'épuisement professionnel en 2008-2009, par rapport à la période 2002-2003 (p=0,015). En revanche, le nombre moyen d'absences pour cause de retrait préventif, de maternité ou de congé parental a statistiquement augmenté entre les mêmes périodes (p=0,000). En général, il n'y a pas eu d'évolution statistiquement significative du nombre moyen de démissions ou de départs pour des postes offrant de meilleures conditions de travail entre les deux temps de mesure.

À titre indicatif, il y a eu 277 départs dans les maisons d'hébergement de l'échantillon en 2002-2003, dont 108 démissions (39%). En 2008-2009, il y a eu 30 départs de moins au total, soit 247 départs. La proportion de départs pour cause d'épuisement professionnel spécifiquement a diminué entre 2002-2003 et 2008-2009 de 6,4 %. Par ailleurs, le nombre de départs identifiés pour un poste offrant de meilleures conditions de travail a augmenté entre 2002-2003 et 2008-2009, passant de 33,6 % des départs à 38,5 %.

Tableau 64 - Évolution du nombre de départs et d'absences prolongées entre 2002-2003 et 2008-2009, selon les motifs invoqués (n=56)

	<i>2002-2003 Nombre moyen par maison (écart-type)</i>	<i>2008-2009 Nombre moyen par maison (écart-type)</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
Démission	1,3 (1,7)	1,11 (1,8)	0,66 / p=0,509
Démission en raison d'un épuisement	0,3 (0,8)	0,1 (0,3)	2,43 / p=0,015
Congédiement	0,4 (0,8)	0,5 (0,8)	0,96 / p=0,340
Retraite	0,3 (0,8)	0,2 (0,3)	0,83 / p=0,407
Départ pour un poste ayant de meilleures conditions	1,3 (1,8)	1,2 (1,6)	0,68 / p=0,495
Congé de maladie de plus de 21 jours consécutifs	0,9 (1)	1,2 (1,4)	1,02 / p=0,308
Absences dues à un retrait préventif, maternité ou congé parental	0,5 (0,8)	1,3 (1,4)	3,89 / p=0,000

4.3.7.2 Le point de vue des répondantes sur l'évolution des ressources humaines

L'évolution des ressources humaines fait partie des aspects ayant été les plus abordés par les répondantes. En effet, 91,9% d'entre elles ont apporté des commentaires positifs. Trois évolutions significatives sont évoquées par les répondantes : la possibilité de recruter du personnel supplémentaire (94,2%), l'amélioration des conditions de travail (68,9%) et des conditions salariales (62%)⁵⁰.

Les répondantes notent en effet qu'elles ont été en mesure d'ouvrir de nouveaux postes et de recruter du personnel supplémentaire. Les possibilités de doublage (voire de triplage) des quarts de travail procurent une plus grande marge de manœuvre aux intervenantes pour accueillir plus de femmes au sein de la maison, intervenir en dehors des situations d'urgence, consacrer le temps nécessaire auprès des femmes vivant des problématiques plus lourdes ou pour se libérer afin de participer à des activités de formation et de supervision.

Les répondantes évoquent majoritairement le recrutement d'intervenantes jeunesse (60,9%). Près du tiers d'entre elles (29,8%) font référence aux intervenantes mandatées pour les services externes. Enfin, les autres postes cités dans une moindre mesure concernent le secteur de la prévention (18,3%) et les postes de nuit, de soir, de fin de semaine ou sur appel (4 %).

Certaines répondantes évoquent aussi des postes demandant une expertise spécifique pour intervenir auprès des femmes vivant des réalités particulières (ex : intermédiaires culturelles, intervenantes itinérance ou desservant la communauté juive orthodoxe, conseillère technique pour les démarches légales), ou pour encadrer les interventions (ex : responsable ou adjointe clinique; adjointe à l'intervention assurant la formation).

⁵⁰ Nous précisons qu'étant donné que la question des salaires et des avantages sociaux est étroitement liée aux conditions de travail du personnel et à la capacité de rétention, nous l'avons incluse dans cette section.

Enfin, 21,9% des répondantes déclarent avoir engagé du personnel de soutien. Il s'agit de soutien dans l'intervention ou l'accompagnement des femmes et des enfants (ex : animatrices, éducatrices, gardiennes, ou personnes accompagnant les femmes et les enfants lors de leurs déplacements en milieu rural), de soutien dans la gestion de la maison (ex : secrétaire, adjointe administrative ou adjointe à la direction, poste à l'accueil) ou de soutien dans le fonctionnement général de la maison (ex : cuisinière, préposée à l'entretien ménager, poste saisonnier d'horticultrice).

Bien que l'ajout de personnel ait été nécessaire et bénéfique, 5,7% des répondantes notent toutefois qu'il a engendré quelques difficultés pour les gestionnaires. En effet, les modes de gestion des ressources humaines ont demandé un effort d'adaptation.

« Beaucoup de stress pour les gestionnaires qui doivent développer des services à mesure que les sommes sont confirmées, évaluer le fonctionnement des nouveaux services, superviser le travail et réussir à trouver du nouveau personnel compétent pour relever des défis. »

« L'augmentation du travail de gestion des ressources humaines. Éclatement du mode de fonctionnement. »

« Gestion accrue en termes de gestion du personnel. »

Concernant les conditions de travail, 68,9% des répondantes constatent qu'elles se sont améliorées. Ces améliorations portent sur deux aspects : le climat de travail et l'organisation des tâches. En effet, d'une part, les répondantes constatent une plus grande motivation des intervenantes, un plus grand soutien dans l'équipe, la possibilité de bénéficier de temps de discussion et d'échanges entre elles, une diminution de l'essoufflement, du stress et même des problèmes de santé des travailleuses et des gestionnaires. Et d'autre part, la structure et l'organisation des services se sont améliorées par une meilleure répartition des tâches - et donc un allègement de celles-ci - et par une meilleure organisation du travail.

Enfin, 62% des répondantes rapportent des améliorations sur le plan des conditions salariales. Les maisons ont en effet pu procéder à un rattrapage salarial qui a, dans certains cas, permis de s'ajuster aux salaires offerts dans les autres ressources du milieu ou de les valoriser davantage en fonction de l'ancienneté ou des compétences des salariées. Toutefois, comme le notent 22,9% des répondantes, il convient de noter que ce rattrapage faisait partie de l'exercice d'équité salariale.

« Nous avons fait l'exercice d'équité salariale, ce qui a permis un rehaussement du salaire de base, bien qu'on ne puisse réellement parler d'équité avec les intervenants sociaux du réseau par exemple. »

« Nous avons aussi appliqué avec succès les lois sur l'équité salariale, et ce pour tout le personnel. »

« Au niveau des salaires, les argents nous ont permis d'ajuster afin de respecter la loi sur l'équité salariale des maisons puisqu'elle ne se compare pas à l'extérieur. »

De plus, 34,4% des répondantes notent qu'en plus de l'amélioration des salaires, elles peuvent aussi offrir des avantages sociaux à leurs salariées, tels que des fonds de pension, un REER collectif, une assurance collective ou un régime de retraite. Dans quelques rares cas, des congés fériés et des jours de congés maladie ont également pu être ajoutés à la gamme des avantages.

Ces améliorations ont sans doute été à l'origine de la plus grande rétention du personnel. En effet, 48,2% des répondantes observent une meilleure stabilité du personnel, et donc moins de roulement. Le problème de rétention a été spontanément abordé par près de la moitié des répondantes car les départs récurrents des salariées représentent à la fois une perte de l'expertise, mais aussi de temps puisque les salariées les remplaçant doivent à leur tour être formées. Comme le soulignent plusieurs répondantes, du fait des conditions difficiles de travail qu'elles proposent, les maisons d'hébergement constituent trop souvent un lieu de passage et de formation avant que les intervenantes ne se tournent vers le réseau de la santé et des services sociaux.

« Les meilleures conditions de travail pour les travailleuses permettent la rétention du personnel et de conserver l'expertise développée. »

« Évidemment, la consolidation des salaires des intervenantes grâce aux nouveaux argents a permis d'encourager la rétention du personnel, et ainsi la consolidation de l'expertise, ce qui a des retombées positives sur les interventions aux femmes. »

« Le fait que nous soyons en mesure d'offrir des salaires décents fait en sorte que la maison d'hébergement ne constitue pas un lieu de passage pour prendre de l'expérience et poursuivre une carrière au sein des institutions. La maison d'hébergement comme lieu de travail devient une réelle alternative de carrière, avec l'engagement communautaire en plus... »

De l'avis de 28,7% des répondantes, les meilleures conditions de travail et salariales ont également eu pour effet de favoriser le recrutement de salariées qualifiées, détenant des diplômes universitaires ou spécialisés.

« Les meilleures conditions de travail ont certainement permis de recruter de nouvelles employées plus qualifiées et de les maintenir en poste. »

« De meilleurs salaires permettent de recruter de meilleures candidates ayant de meilleures formations. »

« Les intervenantes sont maintenant mieux qualifiées, détentrices de baccalauréats et maîtrises universitaires, par conséquent, nous pouvons offrir de meilleures conditions de travail, des meilleures interventions, un milieu stimulant pour les employées et des services professionnels adaptés aux besoins des femmes. »

Cependant, il convient de souligner que même si près de la totalité de l'échantillon a perçu des effets positifs des nouveaux argents sur les ressources humaines, 33,3% des répondantes ont également évoqué quelques limites sur le plan des salaires (17,2%) et du recrutement (8%).

En effet, bien qu'un exercice d'équité salarial ait pu être mis en œuvre, les répondantes précisent que ce dernier s'est parfois révélé difficile et laisse planer quelques inquiétudes pour l'avenir.

« Il y a cependant des coûts à cette croissance en termes de gestion des ressources humaines, car la refonte de la politique des conditions de travail et l'exercice d'équité salariale dans une équipe grandissante ne s'est pas fait sans heurts. »

« Sans l'injection de nouvel argent pour les prochaines années, la maison ne pourra pas maintenir l'équité salariale. »

De plus, 17,2% des répondantes soulignent que les salaires demeurent encore peu concurrentiels par rapport à ceux qui sont offerts dans le réseau. De ce fait, les maisons restent

peu compétitives par rapport au réseau de la santé et des services sociaux, maintenant ainsi le problème de rétention.

« Toutefois, les conditions salariales actuelles ne nous permettent pas encore d'être compétitive avec les conditions offertes dans le réseau public, ce qui amène encore beaucoup de fluctuations dans le personnel et ne permet pas encore de réellement fidéliser le personnel. »

« Mais encore faut-il maintenir des salaires décents et suivre le coût de la vie afin de ne pas appauvrir les travailleuses. Nous sommes loin d'être sur la même longueur d'onde que le réseau en matière de conditions salariales et pourtant, cela demande autant de compétences, habiletés... »

« Toutefois, malgré l'injection d'argent, nous ne sommes pas compétitive au niveau salarial. En 2002-2003, nous étions considérablement en retard dans les salaires à offrir, ce qui fait que même si nous avons amélioré de beaucoup l'offre salariale, les autres organismes, que ce soit du communautaires ou du réseau, ont aussi augmenté. »

Les difficultés persistantes de recrutement sont évoquées par 8% des répondantes. En effet, pour certaines maisons, le recrutement demeure un défi.

« Par contre, il a été difficile de trouver du personnel compétent pour se conformer aux exigences du plan de développement. »

« Notre plus grande difficulté a été le recrutement du personnel. »

« Dans une région comme la nôtre, le recrutement demeure un défi. En 2007-2008, un fond a été engagé pour revoir de nouveau les conditions de travail qui demeurent inférieures aux autres maisons d'hébergement vu notre réalité de restructuration de l'équipe. »

4.3.8 Appréciation des effets plan d'action : synthèse de l'opinion des répondantes

La 5^e section du questionnaire consistait à synthétiser l'opinion des répondantes sur les effets du deuxième plan d'action en les invitant à évaluer, à partir d'une échelle, 55 énoncés portant sur les divers thèmes abordés dans le reste du questionnaire. Chaque énoncé était noté au moyen des valeurs suivantes : pas du tout (0); un peu d'effet (1); assez d'effet (2); beaucoup d'effet (3). Pour chaque énoncé, le tableau 65 montre le nombre et la proportion de répondantes ayant opté pour chacun des choix de réponse. La moyenne obtenue pour chaque énoncé est également indiquée. Il apparaît que les cinq items pour lesquels le plus d'effets ont été observés sont : la réponse aux besoins des femmes, l'intervention auprès des enfants et des adolescents-es, la formation des intervenantes, l'amélioration des salaires; et la disponibilité des intervenantes pour l'intervention en général

En revanche, les cinq items pour lesquels le moins d'effets ont été constatés sont : la capacité d'hébergement, les aménagements physiques et les services pour les femmes ayant des limitations fonctionnelles, le nombre de refus d'hébergement, la participation de bénévoles et le partenariat dans des activités de recherche.

Nous constatons par ailleurs que les opinions des répondantes sont plus divisées quant aux effets des argents injectés au niveau des énoncés suivants: le travail de nuit, l'amélioration de la sécurité de la maison, l'amélioration des services de transport, les aménagements physiques pour les enfants, les rénovations et la disponibilité des intervenantes pour la ligne téléphonique d'urgence. Il s'agit en effet des seuls items pour lesquels l'écart-type est supérieur à 1.

Tableau 65 - Perception des répondantes concernant les effets observés dans l'organisme en lien à l'injection d'argent reliée au plan d'action

<i>Items</i>	<i>N</i>	<i>Pas du tout Nbre (%)</i>	<i>Un peu Nbre (%)</i>	<i>Assez Nbre (%)</i>	<i>Beaucoup Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
<u>Besoins de la clientèle</u>						
La réponse aux besoins des femmes	79	0 (0%)	3 (3,8%)	25 (31,6%)	51 (64,6%)	2,61 / 0,56
La disponibilité des intervenantes pour l'intervention en général	79	0 (0%)	5 (6,3%)	35 (44,3%)	39 (49,4%)	2,43 / 0,61
La réponse à de nouveaux besoins	77	2 (2,6%)	9 (11,7%)	31 (40,3%)	35 (45,5%)	2,29 / 0,78
La disponibilité des intervenantes pour l'intervention en situation de crise	79	4 (5,1%)	15 (19%)	28 (35,4%)	32 (40,5%)	2,11 / 0,89
La disponibilité des intervenantes pour la ligne téléphonique d'urgence	79	10 (12,7%)	13 (16,5%)	29 (36,7%)	27 (34,2%)	1,92 / 1,01
La réponse aux besoins des clientèles particulières	78	7 (9%)	26 (33,3%)	27 (34,6%)	18 (23,1%)	1,72 / 0,92
Le nombre de refus d'hébergement	79	39 (49,4%)	23 (29,1%)	10 (12,7%)	7 (8,9%)	0,81 / 0,98
La capacité d'hébergement	77	48 (62,3%)	17 (22,1%)	8 (10,4%)	4 (5,2%)	0,58 / 0,88
Les aménagements physiques et les services pour femmes ayant des limitations fonctionnelles	79	47 (59,5%)	23 (29,1%)	4 (5,1%)	5 (6,3%)	0,58 / 0,88
<u>Les services offerts</u>						
L'intervention auprès des enfants et des adolescents-es	75	3 (4%)	9 (12%)	15 (20%)	48 (64%)	2,44 / 0,86
L'augmentation du nombre de services offerts	79	1 (1,3%)	7 (8,9%)	37 (46,8%)	34 (43%)	2,32 / 0,69
La consultation externe autre que l'intervention en situation de crise	79	1 (1,3%)	15 (19%)	22 (27,8%)	41 (51,9%)	2,30 / 0,82
Le soutien et l'accompagnement	79	3 (3,8%)	9 (11,4%)	33 (41,8%)	34 (43%)	2,24 / 0,80
La diversification des services	78	1 (1,3%)	14 (17,9%)	35 (44,9%)	28 (35,9%)	2,15 / 0,76
Le suivi collectif et individuel des femmes	79	2 (2,5%)	14 (17,7%)	35 (44,3%)	28 (35,4%)	2,13 / 0,79
L'amélioration des services de transport	79	15 (19%)	15 (19%)	26 (32,9%)	23 (29,1%)	1,72 / 1,09
L'amélioration des activités de loisirs (enfants et femmes)	78	6 (7,7%)	30 (38,5%)	24 (30,8%)	18 (23,1%)	1,69 / 0,92
<u>Amélioration de l'environnement de travail et de vie</u>						
L'acquisition d'équipement	79	4 (5,1%)	14 (17,7%)	26 (32,9%)	35 (44,3%)	2,16 / 0,90
Les dépenses de toutes sortes	79	6 (7,6%)	14 (17,7%)	30 (38%)	29 (36,7%)	2,04 / 0,93
L'amélioration du cadre de vie des femmes	78	10 (12,8%)	13 (16,7%)	33 (42,3%)	22 (28,2%)	1,86 / 0,98
Des rénovations	79	11 (13,9%)	25 (31,6%)	22 (27,8%)	21 (26,6%)	1,67 / 1,02
Le développement d'aménagements physiques pour les enfants	75	17 (22,7%)	21 (28%)	22 (29,3%)	15 (20%)	1,47 / 1,06
L'amélioration de la sécurité de la maison	78	21 (26,9%)	21 (26,9%)	16 (20,5%)	20 (25,6%)	1,45 / 1,15
<u>Conditions de travail du personnel</u>						
L'amélioration des salaires	79	2 (2,5%)	10 (12,7%)	21 (26,6%)	46 (58,2%)	2,41 / 0,81
L'amélioration du climat de travail	79	4 (5,1%)	21 (26,6%)	36 (45,6%)	18 (22,8%)	1,86 / 0,83
La diminution de la surcharge de travail	79	3 (3,8%)	25 (31,6%)	31 (39,2%)	20 (25,3%)	1,86 / 0,84
L'amélioration des relations de travail	79	8 (10,1%)	25 (31,6%)	28 (35,4%)	18 (22,8%)	1,71 / 0,94
La diminution de l'épuisement et du stress des intervenantes	79	7 (8,9%)	25 (31,6%)	32 (40,5%)	15 (19%)	1,70 / 0,88

La diminution de l'épuisement et du stress des gestionnaires	76	20 (26,3%)	29 (38,2%)	18 (23,7%)	9 (11,8%)	1,21 / 0,97
Le travail de nuit	78	35 (44,9%)	18 (23,1%)	9 (11,5%)	16 (20,5%)	1,08 / 1,18
<u>Ouverture sur la communauté</u>						
La participation à des activités de concertation	79	2 (2,5%)	20 (25,3%)	36 (45,6%)	21 (26,6%)	1,96 / 0,79
La prévention et la sensibilisation dans les écoles et dans le milieu	79	5 (6,3%)	23 (29,1%)	28 (35,4%)	23 (29,1%)	1,87 / 0,91
Plus d'implication du personnel de la maison dans la communauté	79	5 (6,3%)	22 (27,8%)	34 (43%)	18 (22,8%)	1,82 / 0,86
La promotion du changement social	79	4 (5,1%)	26 (32,9%)	30 (38%)	19 (24,1%)	1,81 / 0,86
La sensibilisation et la formation des partenaires	79	6 (7,6%)	25 (31,6%)	33 (41,8%)	15 (19%)	1,72 / 0,86
Le développement des liens de collaboration sectorielle	78	5 (6,4%)	28 (35,9%)	35 (44,9%)	10 (12,8%)	1,64 / 0,79
Le développement des liens de collaboration intersectorielle	79	3 (3,8%)	33 (41,8%)	33 (41,8%)	10 (12,7%)	1,63 / 0,75
Le partenariat dans des activités de recherche	79	24 (30,4%)	39 (49,4%)	13 (16,5%)	3 (3,8%)	0,94 / 0,79
<u>Formation et développement</u>						
La formation des intervenantes	79	2 (2,5%)	8 (10,1%)	22 (27,8%)	47 (59,5%)	2,44 / 0,78
La formation des intervenantes en intervention jeunesse	76	4 (5,3%)	7 (9,2%)	27 (35,5%)	38 (50%)	2,30 / 0,85
La supervision des intervenantes	79	7 (8,9%)	17 (21,5%)	29 (36,7%)	26 (32,9%)	1,94 / 0,95
Le développement d'outils d'intervention	79	7 (8,9%)	22 (27,8%)	26 (32,9%)	24 (30,4%)	1,85 / 0,96
La formation des gestionnaires	79	4 (5,1%)	23 (29,1%)	34 (43%)	18 (22,8%)	1,84 / 0,84
L'objectivation des pratiques et la transmission des connaissances	79	8 (10,1%)	22 (27,8%)	29 (36,7%)	20 (25,3%)	1,77 / 0,95
Le développement d'outils pour promouvoir la problématique	79	8 (10,1%)	28 (35,4%)	21 (26,6%)	22 (27,8%)	1,72 / 0,99
Le développement d'outils pour promouvoir la maison	79	8 (10,1%)	31 (39,2%)	21 (26,6%)	19 (24,1%)	1,65 / 0,96
Des personnes-ressources aux intervenantes	79	11 (13,9%)	28 (35,4%)	26 (32,9%)	14 (17,7%)	1,54 / 0,95
La supervision des gestionnaires	76	15 (19,7%)	38 (50%)	14 (18,4%)	9 (11,8%)	1,22 / 0,90
<u>Ressources humaines</u>						
Le doublage de jour et de soir	78	6 (7,6%)	13 (16,5%)	21 (26,6%)	39 (49,4%)	2,18 / 0,97
Meilleure organisation du travail	79	4 (5,1%)	11 (13,9%)	42 (53,2%)	22 (27,8%)	2,04 / 0,79
Une meilleure rétention du personnel	79	4 (5,1%)	19 (24,1%)	36 (45,6%)	20 (25,3%)	1,91 / 0,84
L'amélioration de la gestion de la maison	79	5 (6,3%)	16 (20,3%)	40 (50,6%)	18 (22,8%)	1,90 / 0,83
L'amélioration du recrutement	79	10 (12,7%)	20 (25,3%)	32 (40,5%)	17 (21,5%)	1,71 / 0,95
La participation des bénévoles	79	31 (39,2%)	33 (41,8%)	14 (17,7%)	1 (1,3%)	0,81 / 0,77

Un score total pour chaque maison a été calculé pour un ensemble d'énoncés du tableau⁵¹, de façon à donner l'appréciation générale des effets. Comme les scores accordés à chaque item

⁵¹ De nombreuses maisons n'ont pas répondu à un ou l'autre des 54 items, soit parce que l'item ne s'appliquait pas à leur contexte, soit parce que la répondante n'avait visiblement pas de réponse à donner. Nous avons donc considéré 40 des 54 items du tableau dans le calcul, de façon à obtenir un score pour la totalité des 79 maisons ayant répondu à cette section du questionnaire. Les énoncés supprimés sont les suivants : la réponse à de nouveaux besoins; la réponse aux besoins des clientèles particulières; la diversification des services; l'augmentation de la capacité de la

peuvent se situer entre 0 et 3, les scores totaux peuvent se situer entre 0 et 120; un score de 120 correspondrait donc à une maison qui aurait noté « beaucoup » d'effets liés à l'injection d'argent pour la totalité des 40 items. Le score moyen pour l'ensemble des répondantes de notre échantillon est de 73,63 (médiane 74,0), ce qui correspond à un niveau d'effet observé entre « un peu » et « assez ». Par contre, le score varie grandement selon les maisons, allant d'un minimum de 27 à un maximum de 112.

Certaines variables ont été mises en lien avec le score global obtenu. Les résultats ne laissent pas apparaître de corrélation positive avec le montant reçu, l'ancienneté de la maison ou le nombre de lits subventionnés de celle-ci. En revanche, il semble y avoir une différence statistiquement significative entre les maisons situées dans la région de Montréal et les autres, comme en témoigne le tableau 66. En effet, le score moyen des maisons situées dans la région de Montréal est de 59,18, tandis que celui des autres maisons est de 77,01, indiquant ainsi que les maisons de la région de Montréal ont perçu moins d'effets positifs quant à l'injection d'argent que les autres maisons du Québec.

Tableau 66 - Score des répondantes concernant les effets du plan d'action selon la localisation des organismes (n=78)

	<i>Région de Montréal (n=16)</i>	<i>Extérieur de Montréal (n=62)</i>	<i>Test U de Mann-Whitney (Z / p)</i>
Moyenne	59,18	77,01	2,89 / p=0,004
Écart-type	19,85	20,18	
Médiane	61,0	76,5	
Minimum	27,0	31,0	
Maximum	87,0	112,0	

4.3.9 L'évolution des maisons d'hébergement entre 2002-2003 et 2008-2009 : synthèse

Nous constatons une évolution importante des services offerts aux femmes entre 2002-2003 et 2008-2009. Avant l'injection des nouveaux argents, les maisons d'hébergement offraient toutes 5 services de base soit : l'hébergement, l'écoute téléphonique, l'accueil, le service de référence et l'intervention individuelle en interne. Les autres services étaient offerts de façon aléatoire par les maisons. Il apparaît que près des deux tiers (58,5%) des maisons ont diversifié la gamme de leurs services entre 2002-2003 et 2008-2009, notamment les maisons qui offraient peu de services en 2002-2003. En général, on assiste à une harmonisation de l'ensemble des services offerts aux femmes. Par ailleurs, certains services ont connu des évolutions plus significatives, comme l'intervention de groupe en externe (+29,9%) et le suivi post-hébergement (+22,1%).

En 2008-2009 on constate une harmonisation des services de soutien puisque la majorité des maisons offrent l'ensemble des types de soutien et d'accompagnement; ceux qui ont été le plus

maison; l'amélioration des activités de loisir; le développement des liens de collaboration sectorielle; l'intervention auprès des enfants et des adolescents-es; la formation des intervenantes en intervention jeunesse; les effets sur le travail de nuit; l'amélioration du cadre de vie des femmes; le développement d'aménagements physiques pour les enfants; l'amélioration de la sécurité de la maison; la supervision des gestionnaires; la diminution du stress et de l'épuisement des gestionnaires.

fréquemment développés entre 2002-2003 et 2008-2009 sont le gardiennage/répit pour les mères (+20,8%), l'aide matérielle de fourniture de biens (+19,5%), la coordination des services (+18,2%) et la recherche d'emploi (+18,2%).

Le nombre d'heures médian par semaine consacrées à l'intervention interne et externe auprès des femmes a également connu une augmentation, mais on constate surtout une hausse très importante des services externes (83,3%) qui s'observe particulièrement dans les maisons de 12 places et plus (129%).

Les perceptions des répondantes sur les effets des argents liés au plan d'action en regard des services vont dans le sens des résultats quantitatifs. En effet, les effets positifs des nouveaux argents sur les services ont été soulignés par 98% d'entre elles. Une majorité (plus de 60%) rapporte par ailleurs une plus grande disponibilité pour l'intervention auprès des femmes. Les interventions apparaissent donc plus fréquentes, structurées et personnalisées; ceci est particulièrement apprécié dans le cas des femmes vivant des réalités particulières.

C'est en regard des services spécialisés offerts aux enfants et aux adolescents-es, que l'on constate les évolutions les plus marquées. En effet, 39 maisons supplémentaires vont les ajouter à la gamme de leurs services en 2008-2009. Des augmentations considérables sont observées pour pratiquement tous les services, mais les plus importantes concernent le suivi post-hébergement (+65,7%) et l'intervention individuelle en externe (+54,3%).

Tous les types de soutien et d'accompagnement offerts aux enfants et aux adolescents-es ont également connu des augmentations significatives entre ces deux périodes, mais les augmentations les plus importantes concernent les interventions structurées pour les enfants et les adolescents-es victimes de violence conjugale (+27,2%), le soutien aux enfants et aux adolescents-es qui requièrent l'accès aux services sociaux (+24,3%) et les interventions mère-enfant (+21,4%).

Enfin, le nombre d'heures/semaine investies dans l'intervention a doublé entre les deux années de référence, passant de 25 heures en 2003 à 53 heures en 2009. Il convient cependant de souligner que la moyenne d'enfants et d'adolescents-es hébergés par maison a connu une diminution, notamment dans les grandes maisons et celles accueillant exclusivement des femmes victimes de violence conjugale.

Quant aux répondantes, elles perçoivent des effets positifs des nouveaux argents sur les services offerts aux enfants et aux adolescents-es. Soixante pourcent d'entre elles constatent que l'augmentation des heures d'intervention ont permis de proposer des interventions plus structurées et personnalisées.

La capacité d'hébergement des maisons a peu évolué entre les deux périodes à l'étude, se limitant à une augmentation de 5%. En effet, la majorité des maisons (76,7%) n'a ajouté aucun lit subventionné.

Il apparaît, par ailleurs, que le nombre de demandes d'hébergement et le nombre de femmes hébergées ont baissé pour un peu plus de la moitié des maisons (respectivement 63,6% et 56,1%) entre les deux périodes. Le taux d'occupation va dans le même sens puisqu'il est passé

de 86% à 78%. En revanche, le nombre médian de femmes ayant bénéficié de services externes a considérablement augmenté, passant de 105 à 247, soit plus du double.

D'ailleurs, les données qualitatives permettent d'observer qu'un peu plus du tiers des répondantes (35,6%) constatent qu'elles ont vu le nombre de demandes de services externes augmenter et qu'elles ont été capables d'y répondre.

L'évolution de l'accessibilité des services a été mesurée à partir d'un certain nombre d'indicateurs : les horaires d'ouverture des services téléphoniques et d'accueil, les bureaux de services externes et le déploiement sur le territoire, les langues dans lesquelles les services sont offerts et l'accessibilité aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Il apparaît que le nombre de maisons offrant des services d'écoute et d'accueil 24h/24h a peu évolué entre les deux années parce que la plupart des maisons de l'échantillon offraient déjà ce type de service avant le début de la présente étude. Les points de services ont également été développés; en effet 29.1% des maisons en ont ouverts entre 2003 et 2008, et 16,4% en ont ouverts au cours de la dernière année étudiée. Les intervenantes sont également davantage en mesure de se déplacer dans le milieu des femmes, la proportion passant de 37,1% à 64,5%. Ces données quantitatives concordent avec les perceptions des répondantes. En effet, sur le plan qualitatif, 44,8% d'entre elles constatent une meilleure accessibilité géographique, notamment par de plus grandes possibilités de transport (achat d'une voiture ou possibilité de remboursement des frais de déplacement) ou l'ouverture de points de services.

Près du tiers des maisons (33,9%) offrent des services en espagnol, alors qu'elles n'étaient que 17,7% à le faire en 2002-2003. En revanche, le nombre de maisons proposant des services en anglais, tout en augmentant, n'a pas connu une augmentation aussi importante. En effet, alors que 66,1% des maisons offraient déjà des services en 2002-2003, 77,4% le font en 2008-2009.

Quant aux services pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, on constate que le nombre de maisons ayant une entrée et une ou des chambres accessibles aux fauteuils roulants a augmenté d'environ 8%. Les maisons sont également un peu plus nombreuses (+ 6,4%) à accueillir des femmes malentendantes ou sourdes. Par contre, le nombre de maisons accueillant des femmes malvoyantes ou aveugles est demeuré sensiblement le même entre les deux années étudiées.

La perception des répondantes permet de compléter ces données puisque près du tiers d'entre elles (34,4%) soulignent une plus grande accessibilité en lien avec l'adaptation des services auprès des femmes vivant des réalités particulières. Il s'agit d'une adaptation d'ordre physique, mais aussi d'une adaptation liée à l'acquisition d'une expertise maintenant possible par le biais des plus grandes possibilités de formation ou de recrutement de personnel qualifié (ex : intervenantes bilingues ou interprètes).

Les nouveaux argents ont également eu des effets sur les activités de prévention et de collaboration proposées par les maisons. Elles sont plus nombreuses à proposer des activités de prévention, notamment en milieu communautaire (+25,8%), scolaire (+14,5%), judiciaire (+14,5%) et policier (+14,5%). En revanche, le nombre déjà élevé de maisons ayant participé à des tables de concertation a peu évolué, passant de 61 en 2002-2003 à 63 en 2008-2009.

Les répondantes sont nombreuses à rapporter les effets positifs des nouveaux argents sur ces activités (71,2%). Le tiers des répondantes (33,3%) observent qu'elles sont en mesure de proposer davantage d'activités, qui plus est sur une base régulière; certaines soulignent qu'il a été possible de dégager du temps à une intervenante pour qu'elle se consacre à ces activités (26,4%). Il a également été possible d'améliorer ou de développer des outils de prévention et de sensibilisation (22,9%). Toutefois, 26,4% des répondantes constatent que les argents n'ont pas eu les effets attendus parce que le développement est en cours, ou parce qu'elles se trouvent encore dans une période de préparation, planification ou structuration. Le constat est sensiblement le même pour les activités de collaboration et de concertation. Les répondantes sont nombreuses à percevoir des effets positifs (71,2%), notamment une plus grande participation et implication (44,9%), le développement de nouvelles activités (24,1%) et la disponibilité des intervenantes pour la mise en œuvre et la participation à ces activités (35,6%). Cependant, 13,7% des répondantes n'ont pas développé ce secteur au cours des périodes étudiées.

Les maisons ont été nombreuses à investir dans la formation. Elles sont 87,8% à avoir augmenté leurs dépenses; certaines ont même consacré en 2009 plus de quatre fois le montant qu'elles avaient alloué en 2003. Toutefois, ces montants ont augmenté de manière moins significative à Montréal que dans les autres régions. Le nombre de formations offertes et de personnes ayant reçu de la formation ont donc également augmenté de façon significative.

On peut constater, en outre, qu'entre 2003 et 2008, les proportions de maisons offrant les activités de formation telles que les séminaires, colloques, forums et supervision ont augmenté de plus de 30%, accédant ainsi à une plus grande diversité de formations en dehors de la formation formelle sur les lieux de travail.

Une grande majorité de répondantes (85%) ont perçu les effets positifs des nouveaux argents sur la formation, notamment sur le nombre de formations pouvant être offertes aux intervenantes (66,6%), la diversité de ces formations (40,2%), l'accès à de la supervision clinique (35,6%). Près du tiers des répondantes (32,1%) font également le constat qu'elles disposent maintenant d'une meilleure expertise en violence conjugale, mais aussi pour répondre aux besoins des femmes vivant des problématiques associées.

Sur le plan des ressources humaines, une grande majorité de maisons (84,5%) a augmenté le nombre de salariées entre 2002-2003 et 2008-2009; on en comptait 1630 en 2008-2009. La moyenne de salariées par maison est passée de 15 à 19 salariées. Le nombre médian de salariées à temps plein a augmenté entre 2003 et 2009, passant de 7 à 10 salariées. En revanche, le nombre de salariées à temps partiel et sur appel n'a pas connu la même évolution selon la taille des maisons. En effet, le nombre de salariées à temps partiel a particulièrement augmenté dans les maisons de 12 places et plus, alors que le nombre de salariées sur appel a augmenté dans les maisons de moins de 12 places.

On distingue également une hausse de la proportion de salariées possédant un diplôme universitaire de 1^{er} cycle (+4,2%) ou collégial (+4,5%) ainsi qu'une baisse de la proportion de salariées possédant un diplôme d'études secondaires (-5,0%) ou aucun diplôme (-3,4%).

Le nombre de salariées travaillant au sein des maisons depuis 2 à 4 ans a augmenté entre 2002-2003 et 2008-2009. En ce qui concerne les salariées qui travaillent au sein des maisons

d'hébergement depuis plus de 4 ans, on en compte 2 de plus en moyenne par maison. Par ailleurs, une diminution du nombre de départs dus à l'épuisement professionnel est observée, alors que le nombre moyen d'absences pour cause de retrait préventif, de maternité ou de congé parental a statistiquement augmenté.

L'évolution positive des ressources financières sur les ressources humaines a fait l'objet du plus grand nombre de commentaires de la part des répondantes par rapport à l'ensemble des thèmes abordés dans le questionnaire. Elles y ont particulièrement vu la possibilité de recruter du personnel supplémentaire (94,2%), d'améliorer les conditions de travail (68,9%), ainsi que les conditions salariales (62%).

Enfin, à l'issue d'une évaluation par les répondantes des divers effets des nouveaux argents reliés au plan d'action sur les maisons, cinq items pour lesquels le plus d'effets observés ont été identifiés : la réponse aux besoins des femmes, l'intervention auprès des enfants et des adolescents-es, la formation des intervenantes et l'amélioration des salaires. Par ailleurs, il semble que les maisons situées à Montréal aient perçu moins d'effets positifs que les autres maisons du Québec.

4.4 LES PISTES D'ACTION PRIORITAIRES POUR L'AVENIR

Cette section du chapitre présente le point de vue des personnes œuvrant en maison d'hébergement sur les pistes d'action prioritaires pour les prochaines années. La première partie de cette section porte sur les besoins des femmes, et des enfants et adolescents-es victimes de violence conjugale, ainsi que ceux des maisons d'hébergement. Ces besoins ont été recueillis lors de quatre groupes de discussion qui se sont tenus en mai 2009 à Montréal et à Québec et qui regroupaient des représentantes des maisons d'hébergement ayant répondu au questionnaire portant sur les années 2002-2003/2007-2008. La seconde partie de cette section présente les résultats de la section 6 du questionnaire, qui consistait en un sondage réalisé auprès de l'ensemble des maisons d'hébergement à partir des données recueillies lors des groupes de discussion. Ce sondage a permis à l'ensemble des répondantes d'évaluer les besoins évoqués lors des groupes. Il a aussi permis de recueillir leur opinion par rapport à certaines recommandations également formulées pendant ces groupes.

4.4.1 Résultats des groupes de discussion

Cette section décrit les types de besoins identifiés à la suite de l'analyse des propos échangés lors des quatre groupes de discussion auxquels ont participé les représentantes des maisons d'hébergement.

4.4.1.1 Description des besoins des femmes et des enfants

Les représentantes des maisons d'hébergement ont évoqué des besoins touchant les sphères de l'adaptation des services pour les femmes vivant des réalités particulières, de l'accessibilité des services et du répit des mères.

a. Les besoins d'adaptation des services pour les femmes vivant des réalités particulières

Les participantes ont évoqué à plusieurs reprises des besoins d'adaptation des services auprès des femmes vivant des réalités particulières, notamment les femmes ayant des limitations fonctionnelles, les femmes âgées, les femmes immigrantes et celles ayant des problèmes de toxicomanie et de santé mentale.

En ce qui concerne tout d'abord les femmes ayant des limitations fonctionnelles, les participantes précisent que l'adaptation ne peut se limiter à une adaptation physique, il s'agit aussi de disposer des moyens nécessaires pour accompagner ces femmes dont les limitations exigent un soutien individuel quotidien. Les femmes hébergées pourraient participer à ce soutien, mais il est rappelé qu'elles ne sont pas forcément disponibles psychologiquement pour y parvenir.

« Au niveau d'être plus adaptées pour les femmes avec des limitations fonctionnelles... adaptées, mais je ne veux pas dire adaptées physiquement en termes de lieux physiques, mais être aussi adaptées dans le support qu'elles peuvent avoir lorsqu'elles sont en hébergement. Une femme qui n'est pas capable de prendre un bain, la personne du CLSC peut venir lui en donner un par semaine... en milieu de vie avec d'autres femmes et d'autres enfants, ça devient difficile parfois. »

« Puis, ça dépend aussi du groupe de femmes que tu as, car des fois elles sont bien prêtes à en faire un peu plus, ou à porter main forte à la femme en question, mais des fois, il y a des groupes que ça ne leur tente pas du tout et qui ne veulent rien savoir parce qu'ils en ont plein leur ... avec leurs histoires. »

Les participantes notent qu'elles accueillent de plus en plus de femmes âgées. Compte tenu de la vulnérabilité de ces femmes, il apparaît nécessaire d'outiller les intervenantes pour qu'elles soient en mesure de s'adapter à cette réalité.

« Au niveau des femmes âgées, ça devient quelque chose qui est aussi plus difficile en maison. Cette problématique-là, on se rend compte qu'on est moins outillé qu'on le pensait par rapport à ces femmes-là. »

Si la question des femmes ayant des limitations fonctionnelles et des femmes âgées a été évoquée dans deux groupes de discussion, celles relatives aux femmes immigrantes et aux femmes vivant des problématiques multiples ont en revanche été évoquées par les quatre groupes. Concernant les femmes immigrantes, les participantes constatent que ces femmes sont de plus en plus nombreuses à se diriger vers les services d'aide offerts par les maisons d'hébergement, et ceci est constaté tant à Montréal que dans plusieurs régions du Québec.

« Mais l'immigration, ça a été vers l'Est et même dans tout le Québec en lien avec la crise du logement. Je pense que les immigrantes ont commencé à sortir... je pense que c'est lié à un certain moment où les femmes immigrantes qui étaient plutôt à Montréal ne trouvaient plus de logements et donc avaient besoin d'aller ailleurs au Québec. »

« C'est que le gouvernement a créé, comme au Lac St-Jean et en Abitibi, des vagues d'immigration qui sont allées s'installer là, sans créer aucun service pour les immigrants. »

Les participantes notent que l'intervention auprès des femmes immigrantes exige plus de temps et de ressources.

« Ça prend beaucoup plus de temps de travailler avec une femme immigrante qu'avec une femme de souche. Le temps accordé à ces femmes est plus que doublé en comparaison à une femme qui est d'ici. »

En effet, l'adaptation à la réalité de ces femmes doit se faire sur deux plans : sur le plan d'une meilleure compréhension de la culture des femmes d'une part, mais aussi sur le plan de la langue. En effet, outre la capacité à communiquer, les interventions méritent d'être différenciées selon la culture à laquelle les intervenantes sont confrontées.

« Beaucoup, beaucoup de femmes sont de milieux culturels différents [...] on ne peut pas penser qu'on va travailler avec une femme africaine ou une femme arabe de la façon que nous on travaille avec les québécoises de souche, c'est pas vrai. »

« Il y a toutes sortes de difficultés qu'on rencontre par rapport à ça. Puis, il y a aussi des outils, pas juste au niveau de la langue, mais s'outiller pour les particularités culturelles de toute ce monde là, c'est très différent. »

Concernant maintenant les femmes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, il s'avère qu'elles sont également de plus en plus nombreuses à se rendre dans les maisons d'hébergement. Les participantes notent qu'il est plus difficile d'intervenir parce que les problématiques ne sont pas toujours bien connues des intervenantes.

« Y'a des problématiques qu'on ne retrouvait pas non plus, ou on trouvait très peu avant, comme le trouble alimentaire. »

Ces femmes demandent davantage de suivi de la part des intervenantes et des séjours plus longs, comme l'explique une participante.

« Dans les faits, on les héberge ces femmes-là, on les prend en sachant souvent qu'elles ont d'autres problématiques qu'il faut travailler avec elles. Par contre, des fois elles restent beaucoup trop longtemps. La lourdeur est tellement là que de fonctionner de façon très autonome, de faire ses choses [...]. Il y a des choses comme les enfants en hébergement qui font qu'il y a de la tension au niveau du groupe qu'on ne peut pas... on ne peut pas se laisser de la latitude qui mettrait les autres en danger. »

b. Les besoins d'accessibilité des services

Femmes résidant en région rurale

Les participantes soulignent que certaines femmes victimes de violence conjugale résidant en région rurale peuvent se retrouver éloignées des maisons d'hébergement. Dans ce cas, elles doivent parcourir plusieurs kilomètres et gérer les coûts associés pour bénéficier des services d'aide. De telles contraintes risquent de nuire à la démarche de demande d'aide.

« Je pense qu'en réalité, ce n'est pas tout le monde qui a des points de service. J'en entends, mais ce n'est pas tout le monde. Je pense que ce serait un besoin des femmes, car des fois elles ont une heure et trente minutes à faire en auto pour venir à notre maison ou de l'externe. Vont-elles venir vraiment? Non ! »

Outre les points de service, il apparaît aussi nécessaire que les intervenantes puissent se déplacer pour rejoindre les femmes ayant fait une demande d'aide, mais ne disposant pas de moyen de transport.

« Il y a des femmes qui n'ont aucun moyen de transport et quand le transport en commun n'existe pas, ou à peu près pas, elles ne peuvent venir vers les ressources. Donc, je pense qu'on a à aller vers elles pour offrir ces services là. »

Accès à des intervenantes bilingues

L'adaptation des services auprès des femmes immigrantes passe par la formation, mais aussi par la capacité à parler la même langue que celle des femmes accueillies. En effet, les maisons d'hébergement accueillent des femmes de multiples origines culturelles et il est souvent difficile de disposer d'intervenantes parlant la langue attendue; les interprètes deviennent alors nécessaires.

« On a toujours essayé que notre équipe soit représentative de la clientèle, ce qui veut dire des intervenantes qui parlent différentes langues et moi je trouve ça presque impossible [...]. On a beaucoup de mal à trouver des intervenantes complètement bilingues. »

Cependant, les participantes notent que le recours aux services d'un interprète peut se révéler complexe puisqu'ils sont peu accessibles pour plusieurs raisons, notamment leur manque de disponibilité.

« Puis juste avoir un retour d'appel d'un interprète peut prendre jusqu'à trois semaines pour fixer un rendez-vous. »

« Parce que souvent on doit attendre longtemps. Des fois, les femmes doivent attendre pour faire certaines démarches et des fois c'est pressant et ils ne sont pas toujours disponibles. »

Les participantes relèvent aussi que l'accessibilité est réduite par les coûts que de tels services représentent.

« Puis ça coûte cher les interprètes. Ils ne sont pas donnés! Il faut avoir un poste budgétaire pour les interprètes. »

« Nous on a les frais d'interprètes qui augmentent chaque année, parce qu'on est une région qui reçoit des femmes immigrantes. Donc, c'est en train de devenir un problème. »

En outre, les participantes relèvent qu'en plus des problèmes d'accessibilité aux services de traduction, d'autres difficultés s'ajoutent au moment même de l'intervention, car dans ce contexte, l'intervention peut prendre du temps.

« Et il ne faut pas oublier que l'intervention est très compliquée, car une heure d'entrevue c'est minimum deux heures ! Plus le temps que tu interprètes, tu viens de tout doubler ce que tu fais. »

Il arrive aussi que des problèmes d'incompréhension surgissent au moment de l'intervention et nuisent à la qualité de cette dernière.

« Des fois les interprètes qu'on utilise n'interprètent pas nécessairement ce que l'autre dit. C'est ce qui est arrivé la dernière fois. Donc, il peut mettre ses petits commentaires dans l'interprétation, ce qui n'est pas nécessairement bien. »

« Car en ce moment, ils interprètent très froidement. Surtout que, dépendamment des cultures... nous, on fait face beaucoup à des difficultés au niveau culturel, à des particularités. »

Les participantes en déduisent alors qu'il est nécessaire d'avoir accès à davantage d'intervenantes bilingues ou des interprètes formées à la problématique de la violence conjugale.

« Nous autres, ce qu'on aimerait, dans un monde idéal, c'est qu'il y ait des intervenantes bilingues... bien des interprètes, mais formés pour la violence conjugale, pour prendre en considération la problématique qui est vécue. »

« Ce que j'entends des fois, c'est qu'on devrait avoir des interprètes formés par les maisons d'hébergement. »

c. Les besoins de répit des mères

En plus de l'intervention formelle auprès des enfants et de leur mère, les participantes précisent qu'il s'agit aussi d'offrir un répit aux mères afin de leur donner le temps de se consacrer à leurs démarches ou aux interventions individuelles ou de groupe dont elles bénéficient.

« Le besoin de répit, gardiennage [...] on n'a pas pu l'augmenter, mais c'est vraiment un besoin. Lorsqu'arrive aussi le temps des rencontres individuelles, en externe ou de groupe, c'est toujours très complexe, ça serait facilitant. »

« Pour les besoins des femmes, ce qu'on dit c'est au niveau du répit, dépannage des enfants. Nous, les femmes arrivent, elles sont perturbées, les enfants sont perturbés. Qu'il y ait quelque chose de mis en place [...]. Avec les listes d'attente en garderie, c'est très difficile pour les femmes d'avoir un petit répit. Alors, c'est ça, le temps que les affaires se règlent un peu, qu'il y ait quelque chose. »

Le besoin de répit est observé aussi bien chez les femmes hébergées que chez celles recevant des services externes.

« Lorsqu'on parlait de répit, bon nous, ce qu'on voit en externe c'est que... oui, il y a des suivis en intervention auprès des enfants, mais les intervenantes en externe maintenant, dans le local en externe doivent voir les mères et les enfants à côté. Il faut qu'elles s'occupent des enfants en même temps qu'elles font leurs interventions, ce n'est pas possible. »

Certaines participantes suggèrent alors de miser sur de nouvelles ressources humaines, telles que des éducatrices ou des animatrices, tant à l'interne qu'à l'externe, qui apporteraient un répit aux mères, mais aussi aux enfants.

« Donc, c'est une animatrice qui serait là pour donner un certain répit aux mères, mais ça permet aussi aux enfants que leur sac à dos soit moins lourd, de les remettre dans leur rôle d'enfant. »

« Donc, il faut des éducatrices aussi en services externes et non pas seulement en intervention. Nous, on a choisi, après différentes formules en interne, d'avoir un poste

d'intervention et un poste d'éducatrice. On voit que les besoins sont semblables en externe aussi. »

Une meilleure accessibilité à des services de garderie de jour est également suggérée.

« Juste pour ajouter un peu, ce qui nous manque, c'est l'accès à d'autres services de soutien, mais pas seulement le CLSC [...] par exemple des services de garderies de jour [...] C'est que les femmes doivent avoir accès à des ressources supplémentaires pour répondre à leurs besoins et pour faire ce qu'elles ont à faire. »

4.4.1.2 Description des besoins des maisons d'hébergement

L'analyse des propos des représentantes a permis de distinguer quatre types de besoins relatifs aux maisons d'hébergement : les besoins de ressources pour les frais de fonctionnement de la maison et des services, de ressources pour la formation, de soutien et de collaboration du réseau et d'amélioration des conditions de travail.

a. Les besoins de ressources pour les frais de fonctionnement de la maison et des services

Les participantes expriment le besoin d'une stabilité financière à long terme, car si le deuxième plan d'action en matière de violence conjugale leur a permis un certain nombre de réalisations, le manque de suivi redouté pourrait engendrer les mêmes difficultés que celles vécues par les maisons avant 2004. Ainsi, à plusieurs reprises, trois groupes ont exprimé leurs craintes par rapport à l'avenir, notamment pour le développement et la consolidation des services; et ceci bien que les nouveaux argents versés dans le cadre du plan d'action proviennent d'un programme de subvention récurrente et stable.

« Puis même, quand on parle de consolidation, on arrive à un certain niveau, mais avec une insécurité aussi, qui est : est-ce que ce financement-là va pouvoir durer? Un peu comme tu l'exprimais, pas seulement de durer dans une stabilité qui finalement ne vaudra plus la même chose, mais quand même continuer à se développer, pour qu'on puisse envisager que là on est stable, on est sécurisée, et on peut envisager l'avenir. »

« À ce rythme-là, l'équité, ton personnel en place, tes deux postes que t'es en train de développer, si je maintiens ça, à quoi ça va ressembler? Je peux maintenir ça pour deux ans. Après ça, je ne le sais pas. Fait que, outre l'autofinancement que je vais chercher annuellement, pis bon on a quand même des clubs de services qui nous aident, dans deux ans, je ne sais pas... »

Deux groupes soulignent également que cette stabilité financière est importante compte tenu des dépenses pouvant être associées à l'entretien de la maison.

« Nos maisons souffrent, elles se détériorent d'une façon assez rapide [...] bon c'est sûr, on a une subvention globale, qu'on doit s'organiser avec ça, mais quand on a une grosse rénovation à faire et que ça, ça ajoute toujours des petites affaires, ça vient miner le budget de l'année. »

« Dans un plan d'action qui concerne les maisons d'hébergement, nous sommes des maisons d'hébergement. Maison veut dire entretien, puis toit, fenêtre et bardeau. »

b. Les besoins de ressources pour la formation

L'importance de la formation des intervenantes a été soulignée lors des quatre groupes de discussion. Les intervenantes soulignent que la formation est importante pour les travailleuses, mais aussi pour les gestionnaires.

« Mais c'est important d'encore avoir accès à de la formation pour les travailleuses, mais aussi pour les gestionnaires [...] »

Il apparaît en effet que les gestionnaires ont besoin d'être soutenues dans l'administration de leur maison. Ce besoin s'est particulièrement affirmé depuis la mise en œuvre du deuxième plan d'action qui a alourdi la gestion des ressources humaines et financières, mais aussi des services et des activités offertes par la maison.

« Ça prend plus de temps et de personnes à administrer et ça, c'est énorme parce que ce sont des coûts qui ne sont pas là-dedans [...]. Moi ce que je trouve énorme c'est que ça s'agrandit. On a beaucoup plus de cas. [...] C'est qu'on a beaucoup de services en externe, beaucoup de post-hébergement. On ne peut plus faire la même approche d'équipe, en tous les cas chez moi, qu'on avait avant. Il y trop de choses qui se passent. »

En outre, les participantes insistent particulièrement sur les formations permettant de mieux comprendre la réalité des femmes immigrantes. Ainsi, dans le cadre de formations, les intervenantes pourraient être sensibilisées aux cultures diverses des femmes qu'elles accueillent.

« Prendre en compte les besoins des femmes immigrantes [...] au niveau de la formation, au niveau de nos besoins, pour répondre à leurs besoins, on a à trouver de nouvelles voies pour pouvoir les accompagner ces femmes-là. Puis, donc, ça veut dire nous comprendre leur culture. Donc chez nous en tout cas, je sais qu'on cherche beaucoup à se trouver de la formation. On travaille déjà avec un ethnopsychiatre, mais on espère qu'on pourra avoir de la formation. »

Et il apparaît que la formation est nécessaire tout autant à Montréal que dans les régions confrontées à des vagues d'immigration.

« Les régions se sentent aussi un peu mal à l'aise parce qu'elles n'ont pas d'expérience avec les immigrantes. »

c. Les besoins de soutien et de collaboration du réseau

À travers toutes les formes de soutien et d'accompagnement offertes aux femmes afin de favoriser leur rétablissement et leur réinsertion, les maisons d'hébergement ont besoin de liens de partenariat et de collaboration avec d'autres organismes ou institutions. Toutefois, les participantes notent qu'elles ne bénéficient pas du soutien nécessaire, notamment avec les services du réseau de la santé et des services sociaux. Plusieurs limites sont évoquées, au niveau du soutien offert pour l'intervention, mais aussi et surtout au niveau du respect du mandat des maisons.

Les participantes font d'abord part des besoins de soutien et de collaboration avec des services de soutien médicaux. Elles font remarquer qu'à l'heure actuelle, les hôpitaux n'accompagnent pas suffisamment les maisons dans leur mission, notamment lorsque les intervenantes sont confrontées à des cas de problèmes de santé mentale demandant une évaluation ou une prise en charge psychiatrique.

« Si on a une femme qui a un problème de santé mentale important, qu'on considère que ça dépasse de beaucoup notre expertise [...] on veut qu'elle aille se faire évaluer à l'hôpital. Ils nous la retournent dans le deux heures qui vient (*sic*). »

« C'est pas plus reconnu ce qu'on a à dire, pourquoi on l'a envoyée, pourquoi on considère que c'est vraiment d'une évaluation en psychiatrie qu'elle a besoin pour le moment, c'est pas pris en considération. Ça a toute une influence parce que ça démesure aussi notre mandat à nous après. »

En outre, les participantes constatent que les hôpitaux ne respectent pas toujours le mandat des maisons d'hébergement en leur référant des cas de femmes en difficulté, même lorsque ces dernières ne sont pas victimes de violence conjugale.

« Les autres professionnels ne connaissent pas nos limites. Souvent, à l'hôpital, ils ont besoin de se débarrasser d'une femme, alors ça pousse, ça pousse, ça pousse jusqu'à temps qu'une intervenante prenne une femme, et ça ne marche pas du tout ! Beaucoup de professionnels dans les hôpitaux et dans le milieu policier des fois poussent très fort pour qu'on reçoive une femme, car on est reconnu comme étant employé comme une ressource pour se débarrasser d'une femme. »

« Moi je trouve que le réseau est rendu exigeant. Nous, c'est rendu que c'est les hôpitaux qui nous appellent, les infirmières, les psychiatres dans les hôpitaux, c'est rendu qu'il y a un déversement dans nos ressources qui se fait de plus en plus. »

Comme le souligne une participante, un tel manque de soutien et de collaboration freine les possibilités d'intervention auprès des femmes. En effet, il arrive que les difficultés de ces dernières soient tellement grandes que la maison d'hébergement ne paraît plus adaptée, tant pour les femmes vivant la problématique, que pour les autres femmes hébergées ou les intervenantes.

« Je dirais même que des fois c'est l'inverse. La problématique est tellement lourde qu'elles ne peuvent pas rester en maison d'hébergement. Elles se désorganisent. Les femmes qui ont des troubles de santé mentale, mais qui prennent vraiment trop d'ampleur, tu sais, elles ne sont pas capables de fonctionner dans un groupe. »

« Il y a le risque que les autres femmes partent. C'est déjà arrivé qu'une femme soit partie, car une autre femme avait une problématique. »

« Évidemment santé mentale et toxico, ça reste qu'on suit des formations, mais lorsqu'on vient dans la pratique [...] un moment donné on est obligé de lui dire qu'elle doit quitter, parce qu'elle fait peur aux autres femmes et aux enfants dans la maison. Puis on n'a pas les outils pour continuer d'intervenir avec elle. »

Les autres services du secteur de la santé et des services sociaux avec lesquels des limites sont perçues quant au soutien et à la collaboration sont les CLSC-CSSS. Les participantes observent là encore un manque de considération ou de compréhension du mandat des maisons.

« Mais souvent, c'est avec le CSSS [...] C'est comme s'ils se sont dit : elles ont de l'argent, elles sont capables d'accueillir des femmes. On ne peut pas l'envoyer ailleurs, alors c'est là qu'elles vont aller [...]. C'est tannant, dans le sens que en région, via l'agence, comme il n'y pas de places d'hébergement, comme il n'y a pas de centres de crise, avec les faibles taux d'occupation, c'est ce qui peut arriver à nos maisons. »

« On se fait critiquer par les CSSS parce qu'on devrait être capable de répondre en 24 à 48h, mais on n'y arrive plus. On se fait un peu... critiquer par rapport à la durée du séjour dans nos maisons d'hébergement. Il y a beaucoup d'ingérence qui commence à se faire dans nos maisons. Si on demande à une femme de quitter, ils vont nous demander pourquoi? Si on a refusé une admission, ils vont nous demander c'est quoi les critères d'admission? Donc, je passe beaucoup de temps à rencontrer des gens et à leur expliquer notre façon de fonctionner. »

Les participantes notent également un effet pervers du développement des services externes dans les maisons d'hébergement. Il apparaît en effet que ces services externes viennent compenser les limites des services offerts par les CLSC-CSSS.

« Les CLSC envoient, envoient et envoient et là on devient des dispensatrices de suivi individuel, en tout cas, en sous-contrat avec les CLSC et y'a même dans certains cas des listes d'attente, puis c'est sûrement comme ça aussi dans les CLSC des autres régions, pour bénéficier de suivi individuel de plus de dix rencontres avec une travailleuse en CLSC, ça prend un diagnostic maintenant en santé mentale [...] bon ben là après dix rencontres elles sont laissées à elles-mêmes ou sont référées vers les maisons d'hébergement. »

« Comme on le soulignait tantôt, les CSSS se sont beaucoup dégagés de ça [services externes] et ils réfèrent beaucoup. »

Les limites de la collaboration avec la DPJ sont également évoquées à plusieurs reprises et s'illustrent là encore par un non respect du mandat des maisons.

« Vendredi, 14h30, c'est soit la DPJ... c'est un classique! Ils n'ont plus de places où les envoyer. Puis c'est ça, c'est le genre de scénario que l'on voit régulièrement. »

« Et c'est vendredi après-midi, tu es dans le jus, puis là ils t'appellent. Il y a une famille, puis il faut que ça rentre chez vous ! »

Enfin, les participantes soulignent qu'il est nécessaire de développer l'accès à des logements, qui plus est sécuritaires et salubres, car l'absence de tels logements allonge la durée d'hébergement des femmes. En effet, que ce soit à Montréal ou dans d'autres régions du Québec, de nombreuses femmes éprouvent des difficultés à se loger du fait de la crise du logement vécue par plusieurs régions du Québec, l'augmentation des prix des loyers et le manque de logements sociaux.

« Donc le taux d'hébergement a fluctué, mais il faut voir que la crise du logement et le coût des logements actuels ont un impact très fort sur la capacité des femmes à se réorganiser. »

« C'est les listes d'attente pour les HLM, pis ça n'en finit plus, pis prolonger encore un petit peu le séjour pour qu'elles y aient accès, pis monter des dossiers, pis faire... c'est vraiment un point qui fait très mal le logement social après l'hébergement. »

Par ailleurs, il s'avère que la situation spécifique de ces femmes peut aussi constituer un facteur de discrimination de la part des propriétaires et accentuer les difficultés d'accès à un logement.

« En plus, les femmes sont discriminées. Elles l'étaient déjà en avance pour se trouver un logement : femme seule avec enfants, aide sociale, c'est la totale là! »

« Car je te dirais qu'une mère avec ses enfants va rester longtemps parce qu'elle a de la misère à se trouver un appartement. Puis, si en plus elle est sur l'aide sociale, puis qu'elle est noire, puis qu'elle est monoparentale, puis qu'elle a un ex-conjoint violent, c'est vraiment l'horreur pour se trouver un appartement! »

De ce fait, les femmes peuvent être amenées à prolonger leur séjour en maison d'hébergement ou à y revenir à court terme.

« Ce qu'on remarque, c'est que si on a accru la durée du séjour jusqu'à trois mois, c'est effectivement parce que le logement après est beaucoup plus difficile à trouver. »

« La personne quitte et y'a tellement peu de choses en place dans les services autres que... alors ça fait que la personne revient. »

Il arrive aussi aux femmes de se reloger dans des conditions précaires et parfois même peu sécuritaires :

« C'est très difficile pour les femmes de se trouver un logement qui est convenable. Elles partent des fois, elles se trouvent des colocs. Elles partent des fois, deux femmes dans un trois et demi, ou un tout petit quatre et demi. »

« Nous, on en a accueilli beaucoup de femmes qui étaient harcelées dans les logements sociaux sans support communautaire, mais qui étaient harcelées, violées par, bon les concierges et tout ça. »

d. Les besoins d'amélioration des conditions de travail

Les questions de conditions salariales et de rétention du personnel ont été abordées lors des quatre groupes de discussion. Il apparaît que l'une et l'autre sont souvent inter-reliées puisque les bas salaires offerts aux salariées sont souvent à l'origine de leur départ pour d'autres fonctions mieux rémunérées. Bien que les maisons aient augmenté le salaire des employées par un exercice d'équité salariale à l'occasion du 2e plan d'action, il demeure que ces salaires restent peu concurrentiels, peu élevés et que les avantages sociaux sont parfois encore inexistantes.

« Tu sais, il n'y a pas d'assurance collective, il n'y a pas de fonds de pension, des salaires à 15 piasses de l'heure, pas de congés de maladie si elles tombent malades, elles n'ont rien. »

« Les intervenantes qu'on paye 15 piasses de l'heure, faut pas s'attendre à ce qu'elles restent longtemps avec nous... Parce qu'elles veulent développer un plan de carrière. »

Et ceci, malgré les exigences du travail en maisons d'hébergement, des exigences qui s'observent tant sur le plan des horaires que des implications de toutes sortes.

« [...] Il faut voir que c'est un service 24/7, donc ce n'est pas toujours des horaires du lundi au vendredi de 9h à 5h [...] Parce que c'est quand même un milieu de vie où il y a des crises, où les horaires sont de soir, de nuit, de fin de semaine. »

« [...] je leur demande d'être payées quinze piasses de l'heure, pis de s'impliquer dans leur milieu de vie, et puis de faire du bénévolat, et puis de porter tout ça avec elles, c'est beaucoup de souffrance pour une seule personne qui elle, a sa vie aussi à l'extérieur. »

« J'ai quatre employées, bien trois employées plus moi, qui sont même pas payées à leur niveau d'ancienneté. Les onzièmes échelles, nous ne sommes pas riches là! Alors, c'est un problème! »

Les difficultés de rétention découlant de ces conditions de travail représentent une réelle préoccupation, car elles entraînent la perte d'une expertise généralement formée au sein même de la maison d'hébergement, mais qui finit par être récupérée par « le réseau » ou même d'autres organismes communautaires offrant des salaires concurrentiels.

« Elles viennent prendre de l'expérience et après, elles s'en vont dans le réseau. Donc on sert d'école pour le réseau. »

« On n'est pas concurrentiel encore... même avec certains autres organismes communautaires. »

Par ailleurs, de tels mouvements du personnel peuvent se révéler problématiques pour la qualité du suivi auprès des femmes.

« Quand t'es en deuxième ligne, le lien de confiance est important. L'intervenante part, le lien de confiance s'en va. »

Mais aussi parce que du temps doit être consacré au recrutement du personnel; un recrutement qui peut d'ailleurs se révéler difficile étant donné la précarité des emplois offerts.

« On voit qu'on est toujours en recrutement tout le temps, tout le temps. On est obligé de recruter au moins trois à quatre fois par année, ce qui est pas nécessairement normal. »

« Le recrutement est difficile parce que le réseau est très fort [...] et les jeunes femmes sur le marché du travail ont des exigences que nous n'avions pas quand nous étions jeunes ! Et ça, il faut le dire ! Travailler de nuit, de fin de semaine, de soir, durant les vacances, c'est donc bien compliqué pour eux autres. »

Du temps doit également être consacré à la formation systématique de personnel nouvellement recruté.

« Si tout le personnel s'en va, et on a du nouveau personnel, on a à reformer ce personnel-là, alors le temps qu'il va se former... »

« Parce que moi, je suis une des plus anciennes et je ne pourrais pas vous dire combien de temps j'ai donné pour former, puis je suis tannée de former [...] J'ai placé mes énergies dans la formation pour des gens qui ont travaillé un an chez nous. »

Il apparaît alors nécessaire d'améliorer les conditions salariales afin d'être en mesure de recruter du personnel qualifié, de le retenir et donc conserver, par le fait même, l'expertise qu'il a acquis au sein de la maison d'hébergement.

« Tu as introduit en disant qu'on offrirait de meilleurs salaires, ce qui fait j'imagine qu'on recruterait davantage, mais qu'on retiendrait nos travailleuses. Donc,

l'expertise ne s'envolerait pas, dans cette lancée-là, mais aussi le nombre d'heures de présence auprès des femmes et des enfants. »

« On avait aussi ressorti, pour la rétention du personnel, de pouvoir être capable de poursuivre ce qui a été mis en place : l'équité salariale, l'amélioration des conditions de travail. »

4.4.2 Résultats du sondage

Les principaux besoins identifiés par les représentantes des maisons d'hébergement lors des groupes de discussion ont été reformulés et présentés sous la forme de 23 énoncés afin de constituer un questionnaire d'opinion. L'ensemble de l'échantillon des maisons d'hébergement a ainsi eu la possibilité de donner son degré d'accord avec les énoncés à partir d'une échelle allant de « Tout à fait en désaccord » à « Tout à fait en accord ». Le sondage visait également à demander aux répondantes de prioriser les besoins en identifiant les cinq plus importants, mais le résultat obtenu ne s'est pas révélé pertinent du fait d'un problème de compréhension de la consigne.

Le tableau 67 permet dans tous les cas de constater que les répondantes ont exprimé un grand degré d'accord avec presque tous les besoins de la liste puisque la somme des répondantes s'étant dites « en accord » ou « tout à fait en accord » avec les énoncés dépasse 80% dans presque tous les cas. Seuls cinq énoncés ont obtenu un degré d'approbation inférieur à ce seuil quoique près de ce seuil. Ainsi, à l'exception de l'item #10 qui se situe sous le seuil de 70% et qui porte sur la présence d'animatrices ou d'éducatrices pour prendre en charge les enfants en maisons d'hébergement (67%), les autres items se situent entre 70 et 75%. Ces quatre items concernent l'accès à des services de soutien médicaux (#17), juridique (#18), de la DPJ (#19) et des CSSS (#20).

Afin de discerner les besoins qui recevaient une attention particulière des répondantes, nous avons poursuivi l'analyse en ne retenant que les besoins où « tout à fait en accord » dépassaient 75%. Cinq besoins prioritaires se distinguent alors des autres. Ces cinq besoins sont les suivants : 1- un financement stable aux maisons afin qu'elles puissent consolider les services (91,3%); 2- l'accès à de la formation pour les travailleuses (86,4%); 3- l'accès à de la formation pour les gestionnaires; 4- des interventions et des suivis beaucoup plus personnalisés pour les femmes vivant des problématiques multiples (79%); 5- l'accès à des logements sécuritaires et plus salubres pour les femmes (77,5%).

Tableau 67 - Opinion des répondantes sur les besoins des femmes et des maisons qui devront être pris en considération pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale

<i>Items</i>	<i>n</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
<u>BESOINS DES FEMMES ET DES ENFANTS</u>						
<u>a. Les besoins d'adaptation de services pour les femmes vivant des réalités particulières :</u>						
1- Il faut des interventions et des suivis beaucoup plus personnalisés pour les femmes vivant des problématiques multiples	80	0 (0,0%)	1 (1,3%)	16 (20,0%)	63 (78,8%)	2,78 / 0,45
2- Il faut plus de temps et de ressources pour travailler avec les femmes immigrantes	79	0 (0,0%)	6 (7,6%)	19 (24,1%)	54 (68,4%)	2,61 / 0,63
3- Les maisons ont besoin d'être plus adaptées physiquement pour les femmes avec des limitations fonctionnelles	80	0 (0,0%)	4 (5,0%)	25 (31,3%)	51 (63,8%)	2,59 / 0,59
Les maisons ont besoin d'être plus adaptées dans le support ou l'accompagnement qu'elles peuvent fournir aux femmes avec des limitations fonctionnelles	80	0 (0,0%)	4 (5,0%)	27 (33,8%)	49 (61,3%)	2,56 / 0,59
5- Il faudrait outiller les intervenantes pour aider les femmes âgées	80	0 (0,0%)	15 (18,8%)	42 (52,5%)	23 (28,8%)	2,10 / 0,69
<u>b. Les besoins d'accessibilité des services :</u>						
6- Les femmes qui ne disposent pas de moyen de transport ont besoin qu'on vienne à elles, pour offrir nos services	79	0 (0,0%)	11 (13,9%)	31 (39,2%)	37 (46,8%)	2,33 / 0,71
7- Les femmes ont besoin de points de service, car des fois, il leur faut beaucoup de temps pour venir à notre maison	78	0 (0,0%)	12 (15,4%)	32 (41,0%)	34 (43,6%)	2,28 / 0,72
8- On a beaucoup de mal à trouver des intervenantes bilingues. Il en faut davantage	79	1 (1,3%)	15 (19,0%)	34 (43,0%)	29 (36,7%)	2,15 / 0,77
<u>c. Les besoins de répit des mères</u>						
9- Il faut des animatrices ou des éducatrices pour donner un certain répit aux mères	74	0 (0,0%)	8 (10,8%)	29 (39,2%)	37 (50,0%)	2,39 / 0,68
10- Les intervenantes ont besoin d'animatrices ou d'éducatrices pour prendre en charge les	75	9 (12,0%)	15 (20,0%)	24 (32,0%)	27 (36,0%)	1,92 / 1,02

enfants en maisons d'hébergement						
<u>BESOINS DES MAISONS</u>						
<u>d. Les besoins de ressources pour les frais de fonctionnement de la maison et des services</u>						
11- Il faut un financement stable aux maisons afin qu'elles puissent consolider les services	79	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (8,9%)	72 (91,1%)	2,91 / 0,29
12- On a besoin d'un soutien au niveau de l'entretien de la maison, de la bâtisse...	79	0 (0,0%)	9 (11,4%)	35 (44,3%)	35 (44,3%)	2,33 / 0,67
<u>e. Les besoins de ressources pour la formation</u>						
13- C'est important d'avoir accès à de la formation pour les travailleuses	80	0 (0,0%)	0 (0,0%)	11 (13,8%)	69 (86,3%)	2,86 / 0,35
14- C'est important d'avoir accès à de la formation pour les gestionnaires	79	0 (0,0%)	0 (0,0%)	16 (20,3%)	63 (79,7%)	2,80 / 0,40
<u>f. Les besoins de soutien et de collaboration du réseau</u>						
15- Il faut plus de logements sécuritaires et salubres pour les femmes, car il n'y en a à peu près plus maintenant	80	0 (0,0%)	2 (2,5%)	16 (20,0%)	62 (77,5%)	2,75 / 0,49
16- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de garderie	77	0 (0,0%)	11 (14,3%)	30 (39,0%)	36 (46,8%)	2,32 / 0,72
17- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien médicaux (ex : hôpitaux, médecin...)	80	3 (3,8%)	16 (20,0%)	33 (41,3%)	28 (35,0%)	2,08 / 0,84
18- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien juridique	79	0 (0,0%)	20 (25,3%)	35 (44,3%)	24 (30,4%)	2,05 / 0,75
19- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien de la DPJ	76	1 (1,3%)	21 (27,6%)	32 (42,1%)	22 (28,9%)	1,99 / 0,79
20- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien des CSSS	79	3 (3,8%)	22 (27,8%)	37 (46,8%)	17 (21,5%)	1,86 / 0,80
<u>g. Les besoins d'amélioration des conditions de travail</u>						

<i>Items</i>	<i>n</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
21- Nos conditions salariales ne sont pas concurrentielles encore, même avec certains autres organismes communautaires	80	1 (1,3%)	7 (8,8%)	23 (28,8%)	49 (61,3%)	2,50 / 0,71
22- Il faudrait être en mesure de stabiliser le personnel parce qu'on est prise dans un cercle vicieux de devoir former les gens, développer, consolider l'expertise, mais « pouf », elles s'en vont dans le réseau et on doit recommencer	78	0 (0,0%)	7 (9,0%)	31 (39,7%)	40 (51,3%)	2,42 / 0,66
23- Il faudrait avoir les moyens de garder nos salariées parce qu'avec les conditions de travail en maison d'hébergement, elles ne restent jamais longtemps	79	0 (0,0%)	14 (17,7%)	27 (34,2%)	38 (48,1%)	2,30 / 0,76

Le sondage comprenait par ailleurs huit énoncés supplémentaires relatifs aux recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale. Ces énoncés étaient également inspirés des propos échangés lors des groupes de discussion. L'analyse qualitative a permis de dégager quatre dimensions à ces recommandations : le soutien, la collaboration et le partenariat avec le milieu, la sensibilisation de la population et des partenaires du milieu, la prise en considération des réalités particulières et la stabilité financière.

Le tableau 68 présente l'opinion des répondantes par rapport aux huit recommandations proposées. Il apparaît que la somme des répondantes s'étant dit « en accord » ou « tout à fait en accord » avec les énoncés est rarement inférieure à 90%. Par ailleurs, cinq recommandations sur les huit formulées se distinguent des autres par le degré d'accord obtenu qui atteint ou dépasse 75%. Ces recommandations concernent : 1- la poursuite de l'équité salariale ou l'amélioration des conditions de travail en vue de favoriser la rétention du personnel (96,3%); 2- la formation spécifique en violence conjugale aux professionnels qui sont en contact avec les femmes victimes de violence conjugale (84%); 3- la recherche de cohérence au niveau de la justice, entre le civil et le criminel (82,7%); 4- le développement de ressources de logement social avec du support communautaire (81,5%); et 5- la prise en compte de la diversité des femmes victimes de violence conjugale, telles que les femmes immigrantes, âgées, toxicomanes ou autochtones.

Tableau 68 - Opinion des répondantes sur les recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale

<i>Énoncés de recommandations Le prochain plan d'action devra permettre de :</i>	<i>n</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
<u>a Favoriser le soutien, la collaboration et le partenariat avec le milieu</u>						
1- Faire quelque chose pour les cinq prochaines années au niveau de la justice, par rapport à l'incohérence entre le civil et le criminel	80	0 (0,0%)	0 (0,0%)	14 (17,5%)	66 (82,5%)	2,83 / 0,38
2- Développer les ressources de logement social avec du support communautaire	80	0 (0,0%)	0 (0,0%)	15 (18,8%)	65 (81,3%)	2,81 / 0,39
3- Sensibiliser davantage les partenaires sur les services et le mandat des maisons d'hébergement	80	0 (0,0%)	1 (1,3%)	26 (32,5%)	53 (66,3%)	2,65 / 0,51
<u>b. Sensibiliser la population et les partenaires du milieu</u>						
4- Permettre une formation spécifique en violence conjugale aux professionnels qui sont en contact avec les femmes victimes de violence conjugale	80	0 (0,0%)	0 (0,0%)	13 (16,3%)	67 (83,8%)	2,84 / 0,37
5- Faire ressortir toutes les formes de violences, et pas seulement la violence physique, dans les campagnes de publicité	80	0 (0,0%)	2 (2,5%)	19 (23,8%)	59 (73,8%)	2,71 / 0,51
<u>c. Rendre compte des réalités particulières</u>						
6- Rendre compte de la diversité des femmes victimes de violence conjugale : femmes immigrantes, femmes âgées, toxico, autochtones...	80	0 (0,0%)	0 (0,0%)	17 (21,3%)	63 (78,8%)	2,79 / 0,41
7- Amener une réflexion sur l'aide à donner aux femmes immigrantes et sans statut	79	0 (0,0%)	3 (3,8%)	33 (41,8%)	43 (54,4%)	2,51 / 0,58
<u>d. Offrir une stabilité financière aux maisons</u>						
8- Permettre de poursuivre ce qui a été mis en place, comme l'équité salariale ou l'amélioration des conditions de travail, de manière à favoriser la rétention du personnel	79	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (3,8%)	76 (96,2%)	2,96 / 0,19

4.4.3 Synthèse des pistes d'action prioritaires pour l'avenir

À la lumière des résultats des groupes de discussion et du sondage effectué auprès des 80 maisons d'hébergement, les principales préoccupations sont :

- D'assurer la stabilité financière des maisons d'hébergement de façon à ce qu'elles puissent :
 - consolider leurs services
 - donner accès à de la formation aux travailleuses et aux gestionnaires
 - poursuivre l'exercice d'équité salariale ou l'amélioration des conditions de travail des travailleuses pour mieux les retenir
- De prendre en compte la diversité des femmes victimes de violence conjugale et d'adapter les services auprès des femmes vivant des problématiques multiples à partir d'interventions et de suivis beaucoup plus personnalisés
- De développer et de donner accès à des logements sécuritaires avec du support communautaire pour les femmes victimes de violence conjugale
- De proposer une formation spécifique en violence conjugale aux professionnels qui sont en contact avec les femmes victimes de violence conjugale
- De repenser la cohérence au niveau de la justice entre le civil et le criminel

Chapitre 5 : LES ORGANISMES POUR CONJOINTS AYANT DES COMPORTEMENTS VIOLENTS – PROFIL ET EFFETS DU PLAN D’ACTION

Ce chapitre présente les résultats de l’enquête portant sur les services offerts aux conjoints aux comportements violents. Il est divisé en quatre sections. La première dresse le portrait actuel des organismes communautaires qui œuvrent auprès de cette clientèle et de leurs activités. La deuxième compare la situation financière des organismes avant et après l’injection de fonds supplémentaires dans le cadre du plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale. Les années 2002-2003 et 2007-2008 ont été retenues pour cette comparaison. La troisième section montre l’évolution des organismes et de leurs activités entre les deux années de référence. Elle présente également l’appréciation des responsables des organismes concernant les effets de l’injection d’argent supplémentaire. La quatrième section expose l’opinion des répondants-es concernant les besoins prioritaires et les mesures à mettre en œuvre dans un prochain plan d’action.

5.1 LE PROFIL DES ORGANISMES POUR CONJOINTS AYANT DES COMPORTEMENTS VIOLENTS

Cette section dresse le portrait actuel des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et de leurs activités à partir des données recueillies pour l’année 2007-2008. Les informations sont présentées selon l’ordre des thèmes abordés dans le questionnaire auquel ont répondu les responsables des organismes.

5.1.1 La répartition géographique des organismes

En 2007-2008, le Québec comptait 33 organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Le tableau 69 montre comment ces organismes étaient répartis sur l’ensemble du territoire québécois. Il présente aussi la valeur de l’indice populationnel des régions, calculée sur la base du nombre d’hommes de 15 ans et plus et du nombre d’organismes pour conjoints ayant des comportements violents par région. On constate qu’il y a au moins un organisme pour les conjoints aux comportements violents dans chaque région administrative du Québec. Les régions où on trouve le plus grand nombre d’organismes sont Montréal, Montérégie et Chaudière-Appalaches. Sept régions administratives n’ont qu’un seul organisme. Le nombre d’organismes par région n’est pas proportionnel à la population du territoire. Il existe ainsi des écarts importants par rapport à l’indice populationnel. On compte un organisme pour 248 821 hommes de 15 ans et plus à Montréal alors qu’on en compte un pour 100 000 à 136 000 hommes dans six régions, dont certaines étant plus éloignées et moins peuplées.

Tableau 69 - Répartition géographique des organismes et indice populationnel (n=33)⁵²

<i>Régions</i>	<i>Nombre d’organismes</i>	<i>Population de la région</i>	<i>Population par organisme</i>	<i>Population d’hommes de 15 ans et plus par région</i>	<i>Population d’hommes de 15 ans et plus par organisme</i>
Montréal	3	1 854 442	618 147	746 465	248 821
Montérégie	6	1 357 720	226 286	542 210	90 368
Capitale-Nationale	2	661 060	330 530	270 925	135 462

⁵² Institut de la statistique du Québec, Recensement 2006 (source : www.stat.gouv.qc.ca)

<i>Régions</i>	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Population de la région</i>	<i>Population par organisme</i>	<i>Population d'hommes de 15 ans et plus par région</i>	<i>Population d'hommes de 15 ans et plus par organisme</i>
Laurentides	2	511 276	255 638	204 620	102 310
Lanaudière	1	429 053	429 053	172 955	172 955
Chaudière-Appalaches	3	393 669	131 223	162 070	54 023
Laval	1	368 709	368 709	145 890	145 890
Outaouais	2	341 096	170 548	136 090	68 045
Estrie	1	298 779	298 779	120 755	120 755
Saguenay Lac-Saint-Jean	2	272 610	136 305	112 910	56 455
Mauricie	1	258 928	258 928	106 705	106 705
Centre du Québec	2	224 200	112 100	91 400	45 700
Bas Saint-Laurent	2	200 653	100 326	83 310	41 655
Abitibi-Témiscamingue	1	143 872	143 872	58 670	58 670
Côte-Nord	2	95 895	47 947	39 810	19 905
Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	1	94 336	94 336	39 350	39 350
Nord-du Québec	1	39 786	39 786	14 345	14 345
Total	33				

5.1.2 La nature des activités offertes

Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents offrent neuf types d'activités. Celles-ci sont présentées au tableau 70. En 2007-2008, les entrevues d'accueil et d'évaluation étaient la seule activité offerte par tous les organismes de l'échantillon. Trois activités étaient toutefois offertes par la quasi-totalité des organismes : les références; le suivi individuel; et les groupes de thérapie. Les activités comme les groupes de 2^e étape, les groupes de pré-thérapie, les groupes pour femmes ayant des comportements violents et la thérapie familiale et de couple étaient offertes par une minorité d'organismes.

Tableau 70 - Nature des activités offertes par les organismes en 2007-2008 (n=27)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage</i>
Entrevue d'accueil et d'évaluation	27	100%
Référence	25	92,6%
Suivi individuel	25	92,6%
Groupes de thérapie (ouverts, semi-ouverts, ou fermés)	25	92,6%
<i>Groupes de thérapie ouverts</i>	10	37,0%
<i>Groupes de thérapie semi-ouverts</i>	15	55,5%
<i>Groupes de thérapie fermés</i>	5	18,5%
Écoute téléphonique et/ou intervention téléphonique	23	85,2%
Groupes de 2 ^e étape	11	40,7%
Groupes de pré-thérapie	5	18,5%
Groupes pour femmes ayant des comportements violents	3	11,1%
Thérapie familiale ou de couple	3	11,1%

En 2007-2008, 20 organismes (74,1%) offraient de 5 à 7 activités; 2 organismes en proposaient de 3 à 4, tandis que 5 organismes en offraient 8 à 9. Ces 5 organismes ont la particularité d'avoir plus de 12 ans d'ancienneté, de bénéficier d'une équipe d'au moins 7 salariés-es et d'avoir ajouté 2,4 postes en moyenne entre 2002 et 2007. Les organismes proposant davantage d'activités paraissent être les plus gros en termes de ressources humaines et ceux bénéficiant d'une certaine expérience du fait de leur ancienneté.

Nous avons comparé le nombre moyen d'activités offertes par les organismes situés dans les grands centres urbains et leur périphérie avec le nombre moyen d'activités dans les organismes situés en région. Le tableau 71 présente les résultats de cette comparaison. On observe que les organismes situés dans les régions plus éloignées offrent en moyenne 1,2 service de moins que ceux situés dans les grands centres urbains et leur périphérie. Cette différence est statistiquement significative.

Tableau 71 - Comparaison du nombre d'activités offertes par les organismes en 2007-2008 selon leur localisation (n=27)

<i>Nombre d'activités offertes</i>	<i>Villes et périphérie (n=13)</i>	<i>Régions (n=14)</i>	<i>Test U de Mann-Whitney (Z / p)</i>
Moyenne d'activités (écart-type)	6,9 (1,0)	5,7 (1,4)	2,52 / p=0,012
Trois à quatre	0 (0%)	2 (14,3%)	
Cinq à sept	10 (76,9%)	10 (71,4%)	
Huit ou neuf	3 (23,1%)	2 (14,3%)	

Le tableau 72 présente le nombre d'interventions effectuées dans les organismes pour conjoints aux comportements violents pour les quatre activités les plus répandues. On observe que le nombre d'interventions effectuées varie grandement d'un organisme à l'autre. Les écarts-types sont en effet très élevés, ce qui reflète la présence de quelques valeurs atypiques dans les données de l'échantillon. Un organisme a par exemple déclaré plus de 840 entrevues de suivi individuel en 2007-2008, alors que la médiane pour cette activité est de 176 par organisme. Dans ce contexte, les valeurs médianes reflètent mieux la tendance centrale que les moyennes. Les entrevues de suivi individuel et les entrevues d'accueil et d'évaluation sont les activités les plus fréquentes au sein des organismes. On sait toutefois que, par définition, les séances de thérapie de groupe rejoignent un plus grand nombre de personnes.

Tableau 72 - Nombre d'interventions des organismes pour conjoints aux comportements violents en 2007-2008, selon la nature de l'intervention

<i>Types d'activités</i>	<i>N</i>	<i>Médiane</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>
Références à d'autres ressources	21	9,00	39,62	72,27
Entrevues d'accueil et d'évaluation	27	150,00	229,56	209,20
Entrevues de suivi individuel	25	176,00	260,16	256,35
Séances de thérapie de groupe	24	133,50	177,13	140,85

5.1.3 La disponibilité des activités

Cette partie porte sur la disponibilité des activités offertes par les organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Elle apporte des précisions sur les demandes d'aide, les entrevues d'accueil et d'évaluation, les groupes de thérapie et le suivi individuel.

Les demandes d'aide

Le nombre total de demandes d'aide reçues par les 27 organismes de l'échantillon s'est élevé à 8732 pour l'année 2007-2008. Le nombre de demandes reçues par chacun des organismes variait considérablement. L'un d'entre eux a, à lui seul, reçu 3082 demandes. Dans les 26 autres organismes, le nombre de demandes s'étendait de 13 à 674. Compte tenu des variations observées, les données ont été catégorisées. Le résultat de cette opération est présenté au tableau 73. Il ressort que 15 organismes, soit un peu plus de la moitié (55,6%) ont reçu entre 100 et 250 demandes au cours de l'année 2007-2008. Sur les 27 organismes, 15 (55,5%) affirment par ailleurs avoir été en mesure de répondre à toutes les demandes d'aide reçues.

Tableau 73 - Nombre de demandes d'aide reçues par les organismes en 2007-2008 (n=27)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage</i>
Moins de 100	3	11,1 %
100 à 250	15	55,6 %
251 à 400	5	18,5 %
Plus de 400	4	14,8 %
Total	27	100%

Le tableau 74, s'appuyant sur les réponses de 21 organismes, rend compte de la répartition des demandes selon le type de clientèle. La majorité des demandes d'aide (60%) ont été faites par des hommes ayant des comportements violents, alors que le tiers (31%) provient d'hommes en difficulté. Les demandes d'hommes victimes de violence conjugale, d'adolescents de 13 à 17 ans et de femmes ayant des comportements violents sont beaucoup moins fréquentes, représentant 9% de l'ensemble des demandes. Ceci pourrait s'expliquer par le fait qu'un petit nombre d'organismes offrent des activités à ces clientèles.

Tableau 74 - Nombre de demandes d'aide reçues en 2007-2008, selon le type de clientèle (n=21)

	<i>Nombre de demandes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Hommes ayant des comportements violents	3002	60,0%
Hommes en difficulté	1551	31,0%
Hommes victimes de violence conjugale	35	0,7%
Adolescents de 13 à 17 ans	289	5,8%
Femmes ayant des comportements violents	123	2,5%
Total	5000	100,0%

Les constats sur les entrevues d'accueil et d'évaluation

Comme nous l'avons observé auparavant, tous les organismes procèdent à des entrevues d'accueil et d'évaluation. Dans la majorité des organismes (76%), il y en a 2 ou 3 par participant. Dans la plupart des cas, ces entrevues servent à préparer le participant à intégrer un groupe de thérapie. Dans les quelques organismes qui n'offrent pas de services de groupe, les entrevues d'accueil et d'évaluation permettent de prendre contact avec l'individu, d'évaluer ses besoins et de planifier son suivi individuel.

Le nombre total de participants reçus en entrevue d'accueil et d'évaluation durant l'année 2007-2008 s'élève à 3986, ce qui représente une moyenne de 148 participants par organisme (médiane : 113). Le nombre de participants varie beaucoup selon les organismes. La plus petite valeur observée est de 5 participants alors que la plus grande est de 391. Il est à noter toutefois qu'un seul organisme a déclaré avoir reçu moins de 50 participants en entrevue d'accueil et d'évaluation pour l'année 2007-2008.

Les délais d'attente entre la demande d'aide et la première entrevue

Le tableau 75 rend compte du délai d'attente entre la demande d'aide et la première entrevue d'accueil et d'évaluation. Pour l'année 2007-2008, la moitié des organismes ont été en mesure de proposer une entrevue d'accueil à l'intérieur d'un délai d'une semaine aux hommes qui sollicitaient leur aide. Le délai dépassait une semaine pour l'autre moitié de l'échantillon. Ces résultats montrent que la capacité des organismes de répondre rapidement aux demandes d'aide varie beaucoup.

Tableau 75 - Nombre moyen de jours ouvrables entre la demande d'aide et la première entrevue d'accueil et d'évaluation (n=26)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
2 jours ou moins	3	11,5%
3 ou 6 jours	11	42,3%
1 à 2 semaines	8	30,7%
Plus de 2 semaines	4	15,4%
Total	26	100%

Les répondants-es ont été invités à préciser la raison principale du délai d'attente. Dans 100% des cas, le délai d'attente a été attribué à des facteurs relatifs à l'organisme et non à des facteurs liés au client⁵³. La majorité des répondants-es (70,4%) a déclaré que leur organisme était en mesure d'offrir du soutien aux participants durant la période d'attente. Ils peuvent par exemple aider les hommes à gérer des situations de crise, faire diminuer les tensions et faire une évaluation sommaire de la situation par le biais d'entrevues téléphoniques. Il est à noter toutefois que 4 des 12 organismes ayant déclaré des délais d'une semaine ou plus n'offrent pas de soutien pendant le délai d'attente. Trois d'entre eux n'offrent pas non plus de service de référence. Ces organismes ont la particularité d'être confrontés à un grand nombre de demandes, celles-ci dépassant une moyenne de 300 par année.

⁵³ Il est possible que des facteurs liés au client expliquent aussi des délais dans certaines occasions, mais pour tous les répondants-es, cela ne représente pas la principale raison.

L'interruption de la démarche d'aide après l'entrevue d'accueil et d'évaluation

Les entrevues d'accueil et d'évaluation permettent généralement d'orienter les participants vers les groupes de thérapie. Cependant, il peut arriver que ce processus soit interrompu. Les raisons de l'interruption peuvent relever de la volonté des participants ou de celle des organismes. Dans le premier cas de figure, les données fournies par 18 organismes amènent à estimer que 565 participants n'ont pas poursuivi leurs démarches après la ou les entrevues. En moyenne, cela représente 31,04 participants par organisme (médiane : 20,5). Selon la perception de 25 organismes, les trois principales raisons d'un « décrochage » après la ou les entrevues d'évaluation relèvent : 1- du fait que les participants ne sont pas prêts à travailler leur problème de violence (88%); 2- du refus d'intégrer un groupe (84%); 3- des horaires qui ne conviennent pas (68%). Dans une moindre mesure, le processus de demande d'aide peut être interrompu quand le participant perçoit que son problème sera mieux traité ailleurs (48%) ou quand ses revenus sont insuffisants (44%).

Dans le second cas de figure, les données fournies par 17 organismes permettent de constater que la démarche de 143 participants a été interrompue par les organismes eux-mêmes. Cela représente une moyenne de 8,41 participants par organisme (médiane : 3,0). Les principales raisons évoquées pour expliquer ces refus sont : 1- le fait que le participant ne soit pas prêt à travailler son problème de violence (75%); 2- des problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme (68,8%); 3- une demande d'aide portant sur un problème non traité par l'organisme (62,3%); 4- des problèmes de santé mentale importants (56,3%); et, dans une moindre mesure, 5- le fait que le participant ne soit pas prêt à intégrer un groupe (31,3%). Il est à noter que six des dix-sept organismes ont déclaré n'avoir refusé aucun participant.

Les groupes de thérapie

Sauf exception, le groupe de thérapie est l'activité principale des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Il existe divers types de groupes de thérapie : les groupes de thérapie ouverts, semi-ouverts et fermés. Les données obtenues auprès de 23 organismes font apparaître que le programme type comprend environ 20 rencontres de groupe. Les participants peuvent toutefois être invités à poursuivre au-delà de ces 20 séances afin d'approfondir et de consolider leurs acquis.

L'attente médiane entre la dernière entrevue d'accueil et la première rencontre de groupe est d'environ 11 jours. Afin d'illustrer plus clairement la dispersion des données concernant cette variable, les délais rapportés par les organismes ont été catégorisés. Ils sont rapportés au tableau 76. On constate que, dans la majorité des cas, il s'écoule 2 semaines et moins entre l'entrevue d'accueil et l'intégration à un groupe de thérapie. Cinq organismes ont toutefois indiqué que les participants devaient attendre au moins un mois avant d'intégrer un groupe de thérapie. À titre indicatif, trois organismes ont des délais d'attente pouvant aller jusqu'à 120 jours (pour 2 organismes) et jusqu'à 145 jours (pour un organisme). Interrogés sur les raisons de ces délais, les répondants-es ont souligné que les groupes sont parfois complets au moment de la demande; il faut alors attendre qu'une place se libère dans un groupe. Il arrive aussi, mais plus rarement, que le nombre de clients prêts à intégrer un groupe soit insuffisant pour démarrer un nouveau groupe.

Tableau 76 - Nombre moyen de jours écoulés avant la première rencontre de groupe (n=20)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
De 0 à 15 jours	14	70,0%
De 16 à 30 jours	1	5,0%
Plus de 30 jours	5	25,0%
Total	20	100%

Le tableau 77 donne des précisions concernant le nombre hebdomadaire de groupes de thérapie, l'admission de nouveaux participants et les abandons. Au cours de l'année 2007-2008, les organismes offraient en moyenne 3,96 groupes par semaine. Les 21 organismes qui ont fourni des données concernant les nouvelles admissions ont déclaré un total de 1641 nouveaux participants à des groupes de thérapie, ce qui représente une moyenne de 78 personnes par organisme. Comme la variance est très importante pour cette variable, une catégorisation a été effectuée. Ainsi, huit organismes (38,1%) ont accueilli plus de 60 nouveaux participants, huit autres en ont accueilli de 31 à 60 et cinq (23,8%) en ont reçu entre 6 et 30. Ces données rendent compte uniquement des nouveaux participants intégrés aux groupes de thérapie au cours de l'année étudiée. Il faudrait ajouter les participants qui étaient déjà admis au début de l'année de référence pour avoir une représentation fidèle du nombre de participants qui ont pris part aux groupes de thérapie. Les données recueillies ne permettent toutefois pas d'estimer ce nombre avec exactitude⁵⁴. En moyenne, 32 participants par organisme ont abandonné le programme en 2007-2008. Après catégorisation de cette variable, il est apparu que huit organismes (44,4%) ont déclaré moins de 16 abandons, alors que sept organismes (38,9%) en ont déclaré plus de 30. Les données varient également pour cette question, allant de 2 à 124 abandons.

Tableau 77 - Nombre de groupes, nombre de nouveaux participants admis dans les groupes et abandons en 2007-2008

	<i>N</i>	<i>Médiane</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>
Nombre de groupes par semaine	24	3,0	3,96	2,5
Nombre de nouveaux participants admis dans des groupes	21	50,0	78,14	74,9
Nombre de participants qui ont abandonné le programme	18	22,5	32,28	31,8

⁵⁴ Seulement 16 organismes ont répondu à la question concernant le nombre de participants qui étaient déjà en groupe au début de la période de référence. La moyenne s'établit à près de 54 participants et la médiane à 45 pour ce sous échantillon, pour un total de 865 participants. Sur la base de ces informations partielles, on peut conclure que le nombre total de participants ayant pris part aux groupes de thérapie dans l'ensemble des organismes était d'au moins 2 506 (1641 nouveaux participants + au minimum 865 participants déjà admis).

Les entrevues de suivi individuel

Le suivi individuel fait également partie des activités principales des organismes d'aide aux conjoints aux comportements violents. Il s'agit soit de la principale modalité de services (dans quelques organismes), d'une alternative au groupe pour les participants pour qui ce mode d'intervention ne convient pas ou d'un complément aux interventions de groupe. En 2007-2008, 25 organismes sur 27 (92,6%) offraient cette activité. Le nombre moyen d'entrevues de suivi s'établissait à 7,71 par participant pour cette période. Dans une section précédente, nous avons souligné que le suivi individuel faisait partie des interventions les plus fréquentes. Les données de 21 organismes montrent qu'au total, 2053 participants ont bénéficié de suivi individuel, soit en moyenne 93,4 participants par organisme.

5.1.4 L'accessibilité des activités

Le questionnaire destiné aux organismes pour conjoints ayant des comportements violents contenait un certain nombre de variables relatives à l'accessibilité des activités. Les répondants-es ont été invités dans un premier temps à décrire les activités accessibles aux participants vivant des situations de crise. Ils ont également eu à préciser les langues dans lesquelles ils rendent leurs services et les jours et les heures ouvrables.

Même si de nombreux organismes ont un service d'accueil et d'écoute téléphonique, aucun n'offrait ce service 24 heures sur 24 en 2007-2008. Onze organismes sur 25 (44%) offraient cependant d'autres activités pour aider les hommes en état de crise ou d'urgence. Parmi eux, certains ont mentionné avoir une entente de service avec un centre de crise dont le numéro de téléphone est mentionné dans leur message téléphonique. D'autres ont déclaré faire de l'accompagnement avec suivi vers d'autres ressources comme les hôpitaux, les CSSS, les centres de crise ou les cliniques médicales. Certaines demandes urgentes sont également référées à des organismes qui sont ouverts 24h sur 24, 7 jours sur 7, voire même à des services spécialisés en prévention du suicide et financés dans le cadre d'une entente de service avec l'agence régionale de la santé et des services sociaux. Toujours dans le but de mieux répondre aux situations d'urgence, certains organismes offrent une fois l'an un programme d'ateliers portant sur les réalités masculines, le suicide et les situations de crise. Les organismes peuvent également transmettre de l'information écrite aux partenaires, référer des hommes à des services d'information juridique ou référer des conjointes aux maisons d'hébergement. Des collaborations avec les services de police peuvent également être mises en œuvre dans certaines situations.

Comme l'indiquent les médianes du tableau 78, les organismes ont déclaré environ 30 à 35 heures de disponibilité par semaine pour l'accueil et l'écoute téléphonique et les entrevues face à face avec des participants en état de crise. Les variations étaient toutefois importantes entre les organismes, comme en témoignent les écarts-types. Cinq organismes sur 16 ont indiqué qu'ils étaient en mesure de faire l'accueil et l'écoute téléphonique des participants en état de crise pendant plus de 50 heures par semaine; un organisme a même déclaré pouvoir consacrer 112 heures par semaine à cette activité. Du côté des entrevues face à face, 6 organismes ont indiqué des disponibilités de plus de 30 heures par semaine; le maximum s'établissait à 56 heures.

Tableau 78 - Heures de disponibilité hebdomadaires pour l'accueil, l'écoute et les entrevues avec des participants en état de crise (n=16)

	<i>Médiane</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>
Accueil et écoute téléphonique pour des participants en état de crise	35	44,0	30,7
Entrevues en face à face pour des participants en état de crise	30	23,7	17,9

La plupart des activités pour aider les hommes à faire face à une situation de crise ou d'urgence sont accessibles pour le participant durant les jours d'ouverture, soit du lundi au vendredi ou encore, 7 jours sur 7 dans le cas de la ligne téléphonique et, dans certains cas, selon la demande et la disponibilité des intervenants-es. Généralement et dans la mesure du possible, les organismes tentent de répondre le jour même de la demande.

Tous les organismes offrent leurs services en français, mais seulement le quart (25,9%) d'entre eux les offre aussi en anglais. Les services sont également accessibles en espagnol dans 1 organisme et 2 les offrent aussi dans d'autres langues. Les organismes qui desservent les participants parlant une autre langue le font suite à une entente de service avec l'organisme Néo-Canadiens pour l'aide à la traduction. Par ailleurs, un organisme peut fournir les services demandés dans toutes les langues lorsqu'un interprète est disponible, mais pas en groupe cependant.

5.1.5 Le profil des participants

Les types de population recevant les services

Tous les organismes ayant participé à l'enquête offrent des services aux hommes ayant des comportements violents (100%). Plusieurs organismes desservent également d'autres types de populations, comme le montre le tableau 79. En effet, un peu plus de la moitié des organismes de l'échantillon offrent des activités aux hommes en difficulté. Il peut s'agir par exemple d'hommes vivant une rupture ou d'autres difficultés conjugales. Par ailleurs, un peu moins de la moitié des organismes ont des activités pour les adolescents ayant des comportements violents. Ce ne sont généralement pas les mêmes organismes qui offrent des activités à ces deux types de clientèle. Ainsi, la plupart des organismes offrant des activités aux hommes en difficulté, soit 9 sur 15 ou 60%, n'offrent pas d'activités aux adolescents. En réponse à des questions ouvertes, cinq organismes (18,5%) ont indiqué offrir des activités à d'autres types de population. Les répondants-es ont mentionné les femmes victimes de violence conjugale dont le conjoint est suivi par l'organisme (dans le cadre de soirées d'information), des hommes vivant des problématiques spécifiques (hommes suicidaires, déviants sexuels) et des hommes en centre de détention (activités individuelles ou de groupe).

Tableau 79 - Nombre d'organismes offrant des activités en 2007-2008, selon le type de population (n=27)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Hommes ayant des comportements violents	27	100,0%
Hommes en difficultés	15	55,5%
Adolescents-es de 13 à 17 ans	11	40,7%
Femmes ayant des comportements violents	9	33,3%
Hommes victimes de violence conjugale	6	22,2%
Autres	5	18,5%

Les sources de référence

Les répondants-es ont été questionnés par rapport aux sources de référence de la clientèle de leur organisme. Puisque seulement 15 organismes ont fourni des données pour ces variables, les résultats doivent être interprétés avec prudence. Le tableau 80 permet néanmoins de mettre en lumière l'importance relative de chaque source de référence. Ainsi, les principales sources de référence des organismes sont : 1) le réseau de la santé et des services sociaux (CSSS-CLSC, centres hospitaliers, services sociaux, centres jeunesse, psychologues, travailleurs sociaux et autres professionnels); et 2) le système judiciaire. Ces deux sources combinées procurent environ 75 % des références.

Tableau 80 – Répartition du nombre total de références des participants en 2007-2008, selon la source de référence (n=15)

	<i>Nombre total de participants</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Réseau santé et services sociaux	901	42,3%
Système judiciaire	731	34,3%
L'Association à cœur d'homme et autres organismes communautaires	161	7,6%
Eux-mêmes	149	7,0%
Famille et entourage	117	5,5%
Médias/publicité	71	3,3%
Total	2130	100%

Le profil sociodémographique des participants

La majorité des organismes qui ont pris part à l'enquête n'étaient pas en mesure de fournir l'information qui aurait permis d'établir un profil sociodémographique des hommes qui font appel à leurs services. Seuls 10 organismes ont en effet été en mesure de répondre aux questions relatives à cet aspect. À titre indicatif, les données de ces 10 organismes suggèrent que la catégorie d'âge la plus représentée est celle des hommes de 31 à 40 ans, avec un pourcentage de 32,6%. Les catégories des 18-30 ans et des 41-50 ans viennent ensuite, représentant respectivement 25,4% et 27,4% des participants. Les mêmes données suggèrent que la moitié des participants (50%) sont en couple, alors que 26,2% sont célibataires et que 23,8% sont séparés.

5.1.6 Les activités offertes aux adolescents-es

Quatorze organismes (51,8%) offrent des activités spécifiques aux adolescents-es de 13 à 17 ans. Parmi ces organismes, cinq (36%) ont déclaré faire exclusivement de la prévention et de la sensibilisation; un autre (7%) propose un traitement à ceux qui ont un comportement violent; enfin, huit organismes (57,1%) font à la fois des activités de prévention et de traitement. Les activités de prévention et de sensibilisation se déroulent généralement dans le milieu scolaire, dans les centres jeunesse, au sein même des locaux de l'organisme ou encore dans les locaux d'organismes partenaires⁵⁵. Elles peuvent notamment inclure des activités de référence aux psychologues scolaires, aux policiers, aux organismes de justice alternative, aux CLSC ou à des centres de prévention du suicide. Les traitements comprennent une dimension individuelle dans tous les organismes qui offrent cette activité. Six organismes emploient également le groupe comme modalité d'intervention. Quatre organismes (28,6%) ont par ailleurs déclaré faire des activités destinées spécifiquement à des adolescents-es exposés à la violence conjugale ou victimes de violence familiale. Ces activités prennent la forme de suivi individuel ou d'activités de groupe.

5.1.7 Les autres activités offertes par les organismes

En dehors des activités offertes aux participants, les organismes pour conjoints ayant des comportements violents se mobilisent pour proposer des activités de prévention, de sensibilisation et de collaboration avec d'autres milieux. Le tableau 81 rend compte du nombre d'organismes proposant des activités de prévention et de sensibilisation et des secteurs où ces activités sont effectuées. Le milieu scolaire, le milieu communautaire et le milieu de la santé et des services sociaux sont les principaux secteurs investis par les organismes. Tous ont toutefois indiqué avoir consacré au moins une activité à la sensibilisation du grand public.

Tableau 81 – Nombre d'activités de prévention et de sensibilisation en 2007-2008 selon les secteurs et le nombre d'organismes (n=21)

<i>Secteurs d'activités</i>	<i>Nombre d'organismes (%)</i>	<i>Nombre total d'activités</i>
Milieu scolaire	15 (71,4%)	338 ⁵⁶
Milieu communautaire	15(71,4%)	85
Milieu de la santé et des services sociaux	10 (47,6%)	70
Milieu correctionnel	10 (47,6%)	51
Centre Jeunesse	6 (28,6%)	28
Grand public	21 (100%)	22
Milieu judiciaire	5 (23,8%)	8
Milieu policier	2 (9,5%)	8
Total		610

Les répondants-es de 24 organismes ont d'autre part déclaré avoir siégé à plusieurs tables de concertation au cours de l'année 2007-2008. Cela a entraîné la participation à 444 rencontres. Le nombre médian de rencontres est de 7 par organisme. Les tables en lien avec la violence

⁵⁵ D'autres précisions sur ces activités sont apportées dans la prochaine section.

⁵⁶ Le nombre d'activités pour le milieu scolaire est très élevé par rapport au reste parce que deux organismes ont indiqué des valeurs atypiques : 170 dans le premier cas et 84 pour le second.

conjugale ont été celles qui ont été mentionnées le plus fréquemment (n=7 organismes) par les répondants-es qui ont précisé le secteur d'activité des tables. La collaboration ne se limite toutefois pas à ces tables. En effet, 22 organismes (81,8%) ont rapporté leur participation à d'autres activités de collaboration avec des ressources de leur environnement. Les principaux milieux avec lesquels les organismes collaborent sont les CSSS-CLSC (63,6%) et le milieu scolaire (40,9%). Environ 45% des organismes ont aussi indiqué que la collaboration pouvait avoir lieu avec des milieux autres que ceux mentionnés dans le questionnaire, comme la participation à des conseils d'administration d'organismes communautaires, la collaboration avec des associations provinciales, des centres de femmes, des centres de réadaptation ou de crise, des Carrefour Jeunesse Emploi ou des organismes d'aide en santé mentale. On relève aussi la participation à des comités de rapprochement entre les organismes de la région œuvrant auprès de femmes et d'hommes, comme des comités de travail issus de tables de concertation. La collaboration avec les milieux judiciaire et policier, ainsi qu'avec les maisons d'hébergement a été mentionnée explicitement par environ le tiers des 22 organismes (respectivement 27,2%, 31,8% et 31,8%).

5.1.8 La formation du personnel

La quasi-totalité (92,6%) des 25 organismes qui ont fourni de l'information concernant la formation de leur personnel ont affirmé avoir consacré des sommes à ce type d'activités au cours de l'année 2007-2008. Les variations entre les montants investis sont importantes, le minimum étant de 335\$ et le maximum de 12 000\$. La moyenne s'établit à environ 3 675\$ par organisme (médiane : 2 500\$). Lorsque l'on procède à une catégorisation des données, on observe que la moitié des organismes (56%) ont dépensé entre 1 000 et 4 000\$, alors qu'un peu plus du quart (28%) a dépensé plus de 4 000\$. Une minorité d'organismes (12%) a dépensé moins de 1 000\$. Au total, 138 salariés-es ont reçu de la formation au cours de l'année 2007-2008, soit 6,57 salariés-es en moyenne par organisme (médiane : 5).

Le tableau 82 présente les types de formation qui ont été donnés au cours de l'année 2007-2008. Les colloques, la supervision et les séminaires sont les types de formation les plus répandus. Plus de 80% des organismes de l'échantillon y ont eu recours. Peu d'organismes semblent utiliser les forums comme moyen de formation (34,6%).

Tableau 82 - Nombre d'organismes ayant eu recours à de la formation en 2007-2008, selon le type de formation (n=27)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage</i>
Colloques	24	88,88%
Supervision	23	85,18%
Séminaires	22	81,48%
Formation formelle sur les lieux de travail	18	66,66%
Forums	10	37,03%

5.1.9 Les ressources humaines

Le profil des salariés-es

Les organismes pour conjoints ayant des comportements violents ont déclaré en moyenne 7,26 postes (médiane : 7); pour un total de 192 postes⁵⁷. Plus précisément, 14 organismes ont de 6 à 10 postes, 9 organismes ont de 2 à 5 postes, et 4 organismes ont plus de 10 postes. Le tableau 83 rapporte des données plus précises sur les types de poste existant dans les organismes. On observe que les postes à temps partiel étaient les plus nombreux en 2007-2008. En fait, ils représentaient 54,16% des postes existants au sein des organismes, comparativement à 42,7% pour les postes à temps plein. Les emplois sur appel ne représentaient que 3% des postes.

Tableau 83 - Répartition des postes dans les organismes pour conjoints aux comportements violents en 2007-2008 (n=27)

Temps plein⁵⁸	
Nombre moyen (écart-type)	3,04 (1,7)
Médiane	3,0
Nombre total	82
Temps partiel	
Nombre moyen (écart-type)	3,85 (2,6)
Médiane	3,0
Nombre total	104
Sur appel	
Nombre moyen (écart-type)	0,22 (0,7)
Médiane	0,0
Nombre total	6

Comme l'indique le tableau 84, les organismes situés dans les régions éloignées ont déclaré en moyenne moins de postes que les organismes localisés dans ou près des grands centres urbains. Cette différence de 3,4 postes par organisme est statistiquement significative.

Tableau 84 - Nombre de postes en 2007-2008, selon la localisation de l'organisme

<i>Nombre d'employés</i>	<i>Villes et périphérie (n=13)</i>	<i>Régions (n=13)</i>	<i>Test U de Mann Whitney (Z/ p)</i>
Moyenne	8,9	5,5	2,90 / p=0,004
Écart-type	3,1	2,2	
Médiane	8,0	5,0	

⁵⁷ Ce nombre total de postes n'inclut pas la contribution des autres ressources. Celle-ci est d'ailleurs mineure puisque seulement 3 organismes ont répondu avoir bénéficié de ces contributions; il s'agissait alors de thérapeutes ou de « prêts » d'intervenants pour des groupes jeunesse. Ces salariés-es issus d'autres ressources ont été au nombre de 5 au total et ont fourni 762 heures auprès des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

⁵⁸ Pour ces organismes, un poste à temps plein correspond à 34,5 heures de travail par semaine en moyenne. Le nombre d'heures varie selon les organismes, se situant entre 28 et 40 heures.

Selon les données rapportées par 26 organismes, une majorité de salariés (64,4%) sont de sexe masculin. On trouve en moyenne 4,85 intervenants par organisme (médiane : 4), contre 2,69 intervenantes (médiane : 3,00). Le tableau 85 rapporte par ailleurs la répartition des salariés-es des organismes selon leur niveau d'éducation. On peut remarquer que la majorité possède un diplôme d'études universitaires (75,3%). De moins grandes proportions de salariées détiennent un diplôme d'études collégiales (18,5%), un diplôme d'études secondaires (5%) ou aucun diplôme (1%). Il peut arriver que d'anciens participants travaillent au sein des organismes. En 2007-2008, 5 d'entre eux en comptaient parmi les membres de leur équipe, pour un total de 9 anciens parmi les 25 organismes ayant fourni des informations à ce propos.

Tableau 85 - Répartition des salariés-es en 2007-2008 selon le niveau d'éducation (n=27)

	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Nombre total</i> ⁵⁹
Diplôme universitaire	5,55	1,8	150
Diplôme collégial	1,37	1,4	37
Diplôme secondaire	0,37	0,6	10
Aucun diplôme	0,07	0,3	2

Les conditions de travail

Le tableau 86 présente le salaire horaire selon les différentes fonctions exercées au sein des organismes. En 2007-2008, celui-ci variait de 26,06\$ pour un directeur ou une directrice d'organisme à 15,06\$ pour un adjoint au secrétariat ou réceptionniste. En moyenne, les intervenants-es étaient payés entre 19,04\$ et 22,79\$ selon que leur poste soit régulier ou contractuel. Il convient de noter toutefois les variations importantes entre les salaires offerts d'un organisme à l'autre. En effet, certains organismes rémunéraient leurs intervenants-es réguliers-es à raison de 14 \$ l'heure (le minimum), alors que d'autres versaient 36 \$ l'heure. La variation est encore plus grande pour les intervenants-es contractuels-elles chez qui les salaires horaires allaient de 17 \$ à 50 \$.

Tableau 86 – Taux de salaire horaire à l'embauche selon les fonctions exercées en 2007-2008

	<i>N</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Médiane</i>	<i>Écart-type</i>
Directeur-trice	17	26,06	25,0	3,8
Coordonnateur-trice	13	23,08	22,0	4,4
Intervenants-es réguliers-es ou permanents-es	24	19,04	18,0	4,4
Intervenants-es contractuels-elles	14	22,79	20,0	10,2
Adjoint-e au secrétariat ou réceptionniste	18	15,06	15,0	2,7

En ce qui concerne les avantages sociaux offerts aux salariés-es, la majorité (59,9%) des organismes pour conjoints aux comportements violents offraient une assurance collective en 2007-2008. Le régime de retraite était offert par environ un quart des organismes (27,27%).

⁵⁹ On pourra noter ici que le nombre total de salariés-es s'élève à 199 alors que nous avons annoncé 192 postes dans la question précédente. Cette différence s'explique sans doute par le fait que des salariés-es différents aient occupé un même poste au cours de la même année.

La capacité de recruter et de retenir le personnel

Le tableau 87 présente la répartition des salariés-es selon leur ancienneté en 2007-2008. Parmi l'ensemble des salariés-es, un peu plus du tiers (36,7%) travaillaient au sein de leur organisme depuis plus de quatre ans. En revanche, 41,9% des salariés-es y travaillaient depuis moins de deux ans. La répartition de l'échantillon semble donc se jouer entre les « anciens » et les « nouveaux » salariés-es.

Tableau 87 - Répartition du nombre de salariés-es selon leur ancienneté en 2007-2008 (n=27)

	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Moins d'un an	42	21,5%
Entre un et deux ans	40	20,4%
Entre deux et trois ans	16	8,1%
Entre trois et quatre ans	26	13,3%
Plus de quatre ans	72	36,7%
Total	196⁶⁰	100%

Plusieurs répondants-es ont déclaré que leur organisme était confronté à des difficultés de rétention et de recrutement du personnel. En 2007-2008, 33 salariés-es ont quitté leur organisme. Le tableau 88 présente les principales raisons de ces départs et leurs proportions relatives. On constate la proportion importante de démissions (48,5%) par rapport à l'ensemble des départs. Il s'agit du mode, donc du motif de départ le plus fréquent. Mais le départ peut aussi être motivé par des raisons autres (42,4%), telles un retour aux études, la fin d'un contrat ou le manque de financement pour garder le personnel. Les départs liés à un épuisement professionnel ou à la retraite ont été rares en 2007-2008. Aucun congédiement n'a été signalé.

Tableau 88 - Répartition des motifs de départ en 2007-2008 (n=26)

	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Démission	16	48,5%
Départ lié à un épuisement professionnel	2	6,1%
Départ à la retraite	1	3,0%
Congédiement	0	0,0%
Autres	14	42,4%
Total	33	100,0%

Quinze organismes sur 25 (60%) ont indiqué qu'ils étaient fréquemment ou très fréquemment confrontés à des difficultés à recruter. Dans le cadre des commentaires ouverts, les répondants-es ont précisé qu'ils éprouvent des difficultés à trouver des intervenants-es qui, à la fois, possèdent une expérience professionnelle ou une formation intéressante et acceptent les conditions d'un organisme communautaire (notamment des salaires peu compétitifs par rapport aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux, des postes à temps partiel, peu d'avantages sociaux). Il apparaît également difficile de trouver des intervenants masculins, car la plupart des travailleurs sociaux sont des femmes. Ces difficultés semblent accrues dans les organismes situés en région.

⁶⁰ On pourra noter ici que le nombre total de salariés-es s'élève à 196 alors que nous avons annoncé 192 postes dans la question précédente. Cette différence s'explique sans doute par le fait que des salarié-es différents aient occupé un même poste au cours de la même année.

5.1.10 Les ressources financières

Cette partie permet de rendre compte des diverses ressources financières des organismes. Le tableau 89 présente les montants des entrées de fonds provenant respectivement du secteur public, du privé, de l'autofinancement et des honoraires des participants. Les montants provenant du secteur public incluent les subventions récurrentes versées par les agences régionales de la santé et des services sociaux, mais aussi des subventions non récurrentes obtenues par certains organismes dans le cadre de projets ponctuels. Comme les sommes diffèrent beaucoup d'un organisme à l'autre, les montants minimum et maximum sont aussi présentés afin de donner une idée de l'étendue de la variable. On constate que les organismes fonctionnent essentiellement avec les fonds du secteur public qui représentent 74,5% de leur financement total. L'autofinancement représente la deuxième source significative de fonds; son importance a été remarquable dans un cas puisqu'elle a atteint 393 008\$. Toutefois, la somme totale engendrée ne représente que 12,7% des fonds. Enfin, les sources privées et les honoraires ne comptent respectivement que pour 6,6% et 6,2% de l'ensemble des entrées de fonds.

Tableau 89 – Entrées de fonds des organismes exprimées en dollars pour l'année 2007-2008 et selon divers secteurs (n=24)

	<i>Secteur public</i>	<i>Sources privées</i>	<i>Auto-financement</i>	<i>Honoraires</i>	<i>Financement total</i>
Moyenne	182 161\$	16 145\$	30 9423\$	15 419\$	244 667\$
Écart-type	81 136\$	27 580\$	81 2559\$	15 103\$	176 125\$
Min./Max.	46 915\$ / 390 265\$	0\$ / 108 575\$	0 / 393 008\$	0 / 58 538\$	65 877\$ / 915 929\$
Montant total	4 736 194\$	419 772\$	804 491\$	400 888\$	6 361 345\$

5.1.11 Le profil des organismes : synthèse

Cette première section visait à dresser le profil des organismes de notre échantillon qui, en 2007-2008, dispensaient des programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents. Le premier constat qui se dégage des données est celui de la grande diversité des organismes. L'analyse fait ressortir de nombreux contrastes concernant :

- La population d'hommes de 15 ans et plus sur le territoire desservi (14 345 pour le Nord du Québec à 248 821 pour Montréal)
- Le type d'activités offertes (de trois à neuf selon les organismes)
- Le nombre de demandes d'aide reçues annuellement (de 13 à 674, voire même à plus de 3 000 dans un organisme particulier)
- Le nombre d'interventions réalisées (par exemple : de 5 à 391 entrevues d'accueil)
- Les délais d'attente pour l'obtention de certains services (ex : de quelques jours à 145 jours pour l'entrée dans un groupe de thérapie)
- La disponibilité pour répondre aux besoins d'hommes en situation de crise
- Le nombre de postes (de 2 à plus de 10)
- Les salaires versés aux intervenants-es (de 14\$ à 36\$ l'heure)
- Les ressources financières des organismes

Ces données montrent que, malgré une mission et un certain nombre de caractéristiques communes, les organismes forment un groupe hétérogène sur plusieurs plans. Certaines des différences observées s'articulent autour des réalités géographiques. Ainsi, par opposition aux organismes établis dans les grands centres urbains ou en périphérie, on a noté que les organismes situés en région :

- Sont en moyenne de six ans et demi moins anciens
- Offrent une moins grande diversité d'activités (en moyenne 1,2 activité de moins)
- Ont un nombre médian inférieur de postes (3 postes de moins)

Tout en gardant ces différences en tête et selon les données recueillies, le portrait type d'un organisme serait le suivant :

- Compte sept postes; les salariés sont majoritairement des hommes (64%) et des diplômés universitaires (75%)
- Est financé à 75% par des fonds publics
- Dispense ses activités surtout en français
- Offre de 5 à 7 activités différentes, les quatre plus importantes étant : des entrevues d'accueil et d'évaluation, les références à d'autres organismes, le suivi individuel et les groupes de thérapie pour conjoints ayant des comportements violents
- Reçoit entre 100 et 250 demandes d'aide par année, les demandeurs étant principalement référés par des intervenants-es du réseau de la santé et des services sociaux (42%) ou par le système judiciaire (34%)
- Dessert majoritairement des conjoints ayant des comportements violents (60%).
- Reçoit généralement les conjoints en entrevue d'accueil dans un délai inférieur à une semaine
- Soutient les hommes en situation de crise par le biais de l'intervention téléphonique, d'une référence à un centre de crise ou par l'accompagnement vers une autre ressource appropriée
- Offre un programme de thérapie de groupe d'une durée d'environ 20 rencontres, nécessitant la tenue de 4 groupes par semaine ou de 133 séances de groupe par année.
- Intègre les participants aux groupes environ 11 jours après la dernière entrevue d'accueil
- Effectue un suivi individuel auprès de 176 participants bénéficiant chacun d'un peu moins de huit rencontres
- Effectue des activités de prévention et de sensibilisation, principalement dans le milieu scolaire, dans des organismes communautaires ou dans des établissements du réseau de la santé et des services sociaux
- Prend part à 7 tables de concertation
- Participe à d'autres activités de collaboration avec les centres de santé et de services sociaux (CSSS; 64%), les écoles (41%) et divers autres milieux (45%)

Il est à noter par ailleurs que les organismes desservent également, dans une moins grande mesure, d'autres types de populations. Il s'agit principalement d'hommes en difficulté, mais aussi, pour quelques organismes, d'autres populations spécifiques comme des adolescents-es ayant des

comportements violents, des femmes aux comportements violents et des hommes victimes de violence conjugale. Collectivement, ces populations présentent 40% des demandes reçues et traitées par les organismes.

5.2 PLAN D'ACTION ET ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES ORGANISMES

Cette partie du chapitre compare les ressources financières des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents entre les années 2002-2003 et 2007-2008. Elle présente aussi des informations à propos des fonds supplémentaires qui ont été accordés aux organismes par le Gouvernement du Québec dans le cadre de son deuxième plan d'action en matière de violence conjugale. Ces données quantitatives permettront au lecteur de mieux apprécier, dans la section suivante, les changements survenus dans la capacité des organismes à produire leurs activités. Elles sont tirées du questionnaire qui a été complété par les responsables des organismes. La section présente par ailleurs des données qualitatives qui font émerger le point de vue des répondants-es au sujet des effets du plan d'action sur les ressources financières de leur organisme. Ces commentaires, que l'on retrouvera aussi dans la section suivante, ont été recueillis à l'aide de questions ouvertes qui clôturaient les différentes sections du questionnaire. Les proportions de répondants-es ayant abordé tel ou tel thème ont été indiquées⁶¹.

5.2.1 Données quantitatives

Évolution du financement des organismes

Comme on l'a vu dans la section précédente, les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents disposent de quatre sources de financement, soit les fonds publics, les fonds privés, l'autofinancement et les honoraires versés par les participants. Globalement, les organismes ont vu leur financement croître entre l'année 2002-2003 et l'année 2007-2008. Cette croissance est principalement attribuable à l'augmentation des subventions publiques dont le tableau 90 montre l'évolution. On observe que la subvention gouvernementale médiane s'est accrue de 36 471\$ par organisme. Pour 24 organismes, les subventions totales sont passées de 2 736 715\$ à 4 382 861\$, soit une augmentation de 60,1%.

Tableau 90 - Évolution des montants des entrées de fonds provenant du secteur public entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=24)

	2002-2003	2007-2008	Test de Wilcoxon (Z/p)
Médiane	111 412\$	147 883\$	4,20 / p=0,000
Minimum	45 029\$	105 593\$	
Maximum	213 981\$	390 265\$	
Montant total	2 736 715\$	4 382 861\$	

Au cours de la même période, les entrées de fonds provenant de sources privées et de l'autofinancement n'ont pas changé de façon significative. Comme en témoigne le tableau 91, le financement médian provenant de ces sources est demeuré relativement stable et est demeuré nettement inférieur aux entrées de fonds publics rapportées au tableau précédent. Les disparités qui existaient en 2002-2003 entre les organismes semblent s'être maintenues en 2007-2008.

⁶¹ Nous soulignons qu'afin de rendre compte de l'étendue des thèmes abordés par les répondantes dans les questions ouvertes, nous avons présenté tout autant les thèmes ayant été abordé par un grand nombre que par un nombre plus restreint de répondantes.

Ainsi, certains ne touchaient toujours aucun financement privé, alors que d'autres continuaient de recevoir des montants plus substantiels.

Tableau 91 - Évolution des entrées de fonds provenant de sources privées et de l'autofinancement entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=23)

	<i>2002-2003</i>	<i>2007-2008</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/ p)</i>
Sources privées			
Médiane	5 924\$	5 364\$	1,85 / p=0,064
Minimum	0\$	0\$	
Maximum	99 000\$	108 575\$	
Montant total	305 848\$	385 375\$	
Autofinancement			
Médiane	2 998\$	3 671\$	0,45 /p=0,654
Minimum	0\$	0\$	
Maximum	298 399\$	393 008\$	
Montant total	737 830\$	782 061\$	

Globalement, le montant des honoraires versés par les participants a légèrement diminué (-4%) dans les 23 organismes considérés pour l'analyse, passant d'environ 396 000\$ en 2002-2003 à 380 000\$ en 2007-2008. La diminution observée n'est toutefois pas statistiquement significative. Les entrées de fonds médianes (donc, par organisme) provenant de cette source ont par ailleurs augmenté quelque peu entre les deux périodes, passant de 11 638\$ en 2002-2003 à 14 459 \$ en 2007-2008.

Afin de mettre l'ensemble de ces résultats en contexte, nous avons calculé pour chaque organisme la proportion du financement total provenant du secteur public. La majorité des organismes reçoivent plus d'argent du secteur public qu'ils n'en reçoivent d'autres sources de fonds (ex : financement privé et autofinancement). La proportion d'organismes dont au moins 50% du financement provient du secteur public a augmenté entre 2002-2003 et 2007-2008, passant de 83,3% à 96,2%. En 2007-2008, seulement un organisme tirait moins de 50% de son financement des fonds publics reçus, comparativement à 4 organismes en 2002-2003.

L'évolution des dépenses

Comme il fallait s'y attendre, l'augmentation des ressources financières des organismes a eu pour corollaire l'augmentation des dépenses. Le tableau 92 met en relief les augmentations observées dans trois grands postes budgétaires, soit les frais de logement et d'équipement, les frais administratifs et la masse salariale. Les hausses observées sont statistiquement significatives dans les trois cas. En termes absolus, c'est la hausse de la masse salariale qui explique la plus grande part de l'augmentation des dépenses des organismes. Comme on le verra plus loin, l'augmentation des ressources financières s'est accompagnée d'une augmentation du nombre de personnes à l'emploi des organismes et de hausses salariales pour les employés-es. En termes relatifs, c'est du côté des frais administratifs que la hausse des dépenses est proportionnellement la plus marquée. La médiane par organisme est passée de 10 642\$ en 2002-2003 à 19 186\$ en 2007-2008, ce qui représente une hausse de 80%. Une explication partielle de cette hausse est liée aux assurances collectives. La somme médiane qui leur a été consacrée a en effet connu une augmentation statistiquement significative de l'ordre de 71% entre 2002-2003 et 2007-2008,

passant de 984\$ à 1 683\$ par organisme. La hausse des cotisations d'assurance est elle-même liée à l'augmentation du nombre de salariés-es dans les organismes.

Tableau 92 - Évolution des montants dépensés pour le fonctionnement des organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=20)

	<i>2002-2003</i> <i>Médiane</i>	<i>2007-2008</i> <i>Médiane</i>	<i>Écart (%)</i>	<i>Test de</i> <i>Wilcoxon (Z / p)</i>
Frais de logement et d'équipement	11 881\$	13 099\$	1 218\$ (+10,3%)	3,72 / p=0,000
Frais administratifs	10 642\$	19 186\$	8 544\$ (+80,3%)	2,69 / p=0,007
Masse salariale	94 827\$	127 933\$	33 106\$ (+34,9%)	4,05 / p=0,000

Financement accordé dans le cadre du plan d'action

Certains montants ont été consentis aux organismes d'aide aux conjoints aux comportements violents dans le cadre du plan d'action gouvernemental. Ces montants sont venus s'ajouter aux subventions publiques déjà existantes en 2004 et en 2005. Pour les 27 organismes de l'échantillon, ils totalisent 1 390 240\$. Ils varient cependant grandement d'un organisme à l'autre, allant de 5 000\$ à 171 666\$ par organisme. Bien que la moyenne se situe à 51 491 \$, la médiane n'est que de 30 054\$. C'est donc dire que l'augmentation combinée des deux années était inférieure à ce montant pour 50% des organismes étudiés dans cette enquête.

Une façon d'illustrer les disparités entre les organismes consiste à catégoriser ceux-ci selon l'apport que représentent les sommes investies dans le cadre du plan d'action en termes de pourcentage d'augmentation du financement public octroyé en 2002-2003. Ces données sont présentées au tableau 93. Ainsi, pour 13 organismes, soit un peu plus de la moitié de l'échantillon, les fonds injectés dans le cadre du plan d'action représentaient une augmentation de moins de 31 % du financement public versé en 2002-2003. À l'opposé, 4 organismes ont vu leur financement public s'accroître de plus de 100 %. Ces augmentations peuvent apparaître en soi importantes. Il faut toutefois rappeler que ces hausses ont été attribuées sur deux années financières et qu'elles couvraient toute la période du plan d'action, c'est-à-dire cinq ans.

Tableau 93 - Pourcentage d'augmentation du financement des organismes dû au plan d'action, par rapport au financement public obtenu en 2002 (n=24)

	<i>Nombre d'organismes</i>	<i>Pourcentage</i>
1 à 15,9%	3	12,5 %
16 à 30,9%	10	41,7 %
31 à 45,9%	1	4,2 %
46 à 60,9%	3	12,5 %
61% à 100%	3	12,5 %
+ de 100%	4	16,7 %
Total	24	100,0 %

Le montant des crédits versés dans le cadre du plan d'action a été déterminé sur la base de l'indice populationnel des régions où sont situés les organismes. Le tableau 94 met donc en relation les sommes versées avec la localisation des organismes pour conjoints ayant des

comportements violents. On constate que les organismes des régions plus éloignées, dont la densité de population est moins grande, ont reçu en moyenne moins d'argent que ceux qui sont situés dans les grands centres urbains ou en périphérie. Les montants supplémentaires moyens octroyés aux organismes urbains représentaient plus du double de ceux alloués aux organismes régionaux. La partie inférieure du tableau exprime les différences observées en termes de pourcentage d'augmentation que représentent les sommes injectées dans le cadre du plan d'action par rapport au financement public octroyé en 2002-2003.

Tableau 94 - Financement reçu dans le cadre du plan d'action, selon la localisation des organismes (n=26)

<i>Montant reçu de l'injection</i>	<i>Villes et périphérie (n=13)</i>	<i>Régions (n=13)</i>	<i>Test U de Mann-Whitney (Z/p)</i>
Moyenne	71 841,5\$	32 592,9\$	2,21 / p=0,027
Écart-type	56 878,5\$	21 762,3\$	
Médiane	55 000 \$	23 750\$	
<i>Progression du financement (montant injection / financement public 02-03)</i>			
Moyenne	66,82 %	31,8%	2,05 / p=0,041
Écart-type	57,3	23,4	
Médiane	39,1%	17,2%	

À titre indicatif, une majorité de répondants-es (57,1%) a déclaré qu'un délai de 7 à 12 mois a été nécessaire pour que les crédits accordés à leur organisme dans le cadre du plan d'action aient un impact concret sur les services offerts. Par ailleurs, 62,5% des répondants-es ont indiqué que le plan d'action avait eu des effets positifs sur la gestion des ressources financières de l'organisme.

5.2.2 Point de vue des répondants-es sur l'évolution des ressources financières de leur organisme

Dans les questions ouvertes du questionnaire, onze répondants-es (44%) ont fait part des effets positifs de l'injection d'argent sur l'état de leurs ressources financières. Celle-ci aurait surtout permis une amélioration relative ou une consolidation. Pour six organismes (24%), cela s'est traduit par la réduction d'un déficit ou l'atteinte d'un équilibre budgétaire, sans pour autant permettre le développement de nouveaux services.

« L'injection d'argent est arrivée et ses bénéfices réels quoique légers n'ont pu se faire ressentir avant deux ans à cause de la situation financière déficitaire aigüe. »

« L'injection des sommes est venue éviter une fermeture, mais n'a pas été suffisante pour permettre une consolidation. »

« L'impact le plus important aura donc été la consolidation de notre montant SOC, ce qui équivaut à une plus grande stabilité financière, ce qui permet également plus de stabilité à la permanence. »

Six répondants-es (24%) indiquent aussi que les nouveaux argents leur ont surtout permis de disposer de locaux ou de matériel plus adaptés, par l'achat d'équipement de bureautique, par un déménagement ou la rénovation des locaux.

« La somme reçue n'a pas eu d'effet significatif sauf sur la relocalisation de l'organisme. »

« Ce n'est qu'en 2004-2005, effectivement que nous avons pu nous équiper adéquatement. Notre priorité alors a été d'acquérir des logiciels de gestion pour aider au support administratif de notre ressource. Nous n'avions ni le personnel requis, ni le temps d'entrer, à chaque nouvelle demande d'aide, toutes les informations qui se retrouvent dans la gestion de dossier de chacun de nos clients. »

Un peu plus de la moitié des répondants-es (56%) dénoncent un manque constant de ressources financières. Sept répondants-es (28%) évoquent les limites qu'impose un tel manque dans leur capacité d'intervention, notamment sur la disponibilité des services, leur continuité et leur déploiement sur le territoire.

« Toutefois, par manque de ressources financières, il n'est toujours pas possible de rendre disponible en soirée les rendez-vous d'entrevue individuelle d'accueil évaluation pour un grand nombre d'hommes qui ne peuvent se libérer durant leur quart de travail le jour. »

« L'ajout d'argent "neuf" n'a pas de grands effets sur les activités parce que les montants ne sont pas assez importants pour implanter des activités continues. »

« [...] les ressources financières ne sont pas présentes pour être présent partout d'une manière égale et de répondre adéquatement aux réalités des quatre coins de la région »

Cinq répondants-es (20%) constatent l'insuffisance de leurs ressources financières d'un point de vue général. Il apparaît que l'injection d'argent nouveau n'a pas eu d'effet significatif. Un répondant évoque même un processus de « déconsolidation ».

« Avec un financement qui dépasse les cadres régionaux pour les organismes communautaires, nous n'avons accès qu'à un remboursement équivalent à l'indexation des subventions, une réalité entraînant une "déconsolidation" puisque ces montants ne permettent pas un ajustement adéquat des salaires et ne couvrent pas les augmentations des coûts de fonctionnement. »

Enfin, 11 répondants-es (44%) tiennent à souligner que le maintien de postes, la consolidation ou le développement actuel de certaines activités découlent plutôt de financements ponctuels tels que ceux reliés à des projets spécifiques ou des subventions non récurrentes.

« L'augmentation de l'accessibilité est due au financement de projets spécifiques qui a permis d'augmenter les ressources humaines disponibles [...]. Ce montant, ajouté aux autres projets spécifiques (programme ados, programme homme en difficulté et conception d'un outil) a permis le maintien d'une équipe de quatre permanents. »

« Certes, les subventions non récurrentes, les stagiaires, ont certainement contribué davantage. »

« L'organisme a survécu ou fonctionné à l'aide de subventions non récurrentes qui finançaient en partie les services à l'interne. »

Comme le soulignent certains-es répondants-es, de telles sources de financement présentent l'inconvénient d'être ponctuelles et placent l'organisme devant des incertitudes quant à l'avenir ou la difficulté de prévoir une continuité dans les activités offertes.

« Les ajustements apportés en 2007-2008 sont dus à un montant non récurrent obtenu de l'agence et du budget discrétionnaire du ministre. De ce fait, les ajustements sont aussi temporaires. »

« Par le fait que les montants alloués à la sensibilisation ne sont pas récurrents, les activités de sensibilisation ont cessé, malgré que notre mission mentionne que nous faisons de la sensibilisation. »

5.2.3 Plan d'action et évolution de la situation financière des organismes : synthèse

Entre 2002-2003 et 2007-2008, les ressources financières des organismes ont augmenté, principalement à cause de l'accroissement des subventions publiques. Pratiquement tous les organismes tirent maintenant la majeure partie de leur financement des subventions de l'État.

Dans la majorité des cas, les subventions supplémentaires octroyées dans le cadre du plan d'action gouvernemental en violence conjugale ont été modestes. L'augmentation médiane a été d'environ 30 000\$ par organisme. Pour plus de la moitié des organismes, cela représente une hausse de moins de 30% du financement public octroyé en 2002-2003 étalée sur cinq ans. Il y a toutefois des exceptions notables. Les subventions octroyées dans le cadre du plan d'action ayant été accordées sur la base de l'indice populationnel, les organismes situés dans les centres urbains ou en périphérie ont reçu des montants plus substantiels. Leur financement public s'est accru en moyenne de près de 67%.

Du point de vue des répondants-es, les fonds octroyés dans le cadre du plan d'action ont permis la consolidation de certains organismes. Ils leur ont, par exemple, permis d'atteindre l'équilibre budgétaire, de résorber un déficit, d'occuper des locaux mieux adaptés ou d'acheter des équipements de bureautique. Ils n'ont pas toujours été suffisants pour permettre l'implantation de nouvelles activités sur une base continue. La situation de certains organismes demeure précaire, malgré l'ajout de ressources.

Selon le témoignage des répondants-es, la hausse du financement public des organismes n'est pas exclusivement attribuable aux subventions récurrentes accordées dans le cadre du plan d'action gouvernemental. Certaines activités continuent d'être financées par des subventions ponctuelles qui compromettent leur continuité. Les données quantitatives colligées dans cette enquête confirment un écart entre la hausse globale des subventions publiques versées aux organismes et celles qui l'ont été dans le cadre du plan d'action. Elles ne sont toutefois pas assez précises pour déterminer la part exacte des subventions récurrentes et non récurrentes.

5.3 L'ÉVOLUTION DES ORGANISMES ENTRE 2003 ET 2008

Cette section présente l'évolution des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents entre les années 2002-2003 et 2007-2008. Les variables considérées sont les mêmes que celles présentées dans la section du chapitre consacrée au profil des organismes. Nous examinons ainsi les changements survenus au cours des deux périodes : dans les activités cliniques offertes par les organismes; leur disponibilité et leur accessibilité; dans les activités spécifiques offertes aux adolescents-es; dans le déploiement d'activités de prévention, de sensibilisation, de collaboration et de concertation; et finalement, dans la formation du personnel et les ressources humaines. Pour chaque groupe de variables, des données quantitatives et qualitatives sont présentées. Ces dernières exposent le point de vue des répondants-es quant à l'effet des fonds supplémentaires octroyés par le gouvernement sur leurs activités. Elles fournissent aussi des renseignements à propos des changements observés entre les années de référence et du contexte dans lequel les organismes ont œuvré.

5.3.1 L'évolution des activités offertes

Dans cette section et les suivantes, nous examinerons l'évolution des activités qui ont été produites par les organismes entre les années 2002-2003 et 2007-2008.

5.3.1.1 Données quantitatives

Les résultats ont été regroupés en deux catégories, selon qu'ils se rapportent à l'évolution des types d'activités offertes ou à la quantité d'interventions effectuées.

L'évolution des types d'activités offertes

À partir d'une liste préétablie, les répondants-es devaient préciser quelles activités étaient offertes par leur organisme en 2002-2003 et en 2007-2008. Leurs réponses permettent donc de mesurer les différences dans l'offre de services globale entre les deux années. Le tableau 95 indique les variations observées pour chacune des activités. On constate peu de changements concernant l'écoute et l'intervention téléphonique ou les groupes de thérapie. Ces activités, déjà offertes par la majorité des organismes en 2002-2003, se sont maintenues en 2007-2008. Les activités qui ont été ajoutées dans les proportions les plus significatives sont celles qui sont complémentaires aux services de base soit les groupes de deuxième étape pour les hommes ayant complété leur programme, le suivi individuel et les entrevues d'accueil et d'évaluation. Dans une moindre mesure, quelques organismes ont aussi ajouté des groupes de pré-thérapie et des services de thérapie familiale ou de couple. Finalement, deux organismes de plus offraient des groupes pour les femmes ayant des comportements violents. Bien que le nombre d'organismes offrant ce service ait triplé (passant de 1 à 3), la pratique demeure marginale.

Tableau 95 - Évolution des types d'activités offertes par les organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=26)

	2002-2003		2007-2008		Écart (%)
	Nbre d'organismes	%	Nbre d'organismes	%	
Groupes de 2 ^e étape	4	15,4%	10	38,5%	6 (+23,1%)
Suivi individuel	20	76,9%	24	92,3%	4 (+15,4%)
Entrevue d'accueil et d'évaluation	23	88,5%	26	100%	3 (+11,5%)
Référence	21	80,8%	24	92,3%	3 (+11,5%)
Groupes de pré-thérapie	3	11,5%	5	19,2%	2 (+7,7%)
Groupes pour femmes ayant des comportements violents	1	3,8%	3	11,5%	2 (+7,7%)
Thérapie familiale ou de couple	1	3,8%	3	11,5%	2 (+7,7%)
Groupes de thérapie (ouverts, semi-ouverts ou fermés)	23	88,5%	24	93,3%	1 (+4,8%)
Écoute téléphonique et/ou intervention téléphonique	22	84,6%	22	84,6%	0 (0%)

Nous avons calculé le nombre d'activités qui étaient offertes dans chacun des organismes en 2002-2003 et en 2007-2008. Ces calculs ont permis de déterminer le nombre d'organismes ayant ajouté des activités entre les deux périodes. Les résultats sont présentés au tableau 96. Il ressort

que la majorité des organismes de l'échantillon ont ajouté des activités entre 2002-2003 et 2007-2008. Parmi les 15 organismes qui ont ajouté des activités entre les deux temps de mesure, la plupart ont ajouté 2 activités. Il semble par ailleurs exister une corrélation négative entre le nombre d'activités qui étaient offertes en 2002-2003 et le nombre d'activités ajoutées entre les deux temps de mesure. Autrement dit, plus les organismes offraient un nombre élevé d'activités en 2002-2003, moins ils étaient susceptibles d'en avoir ajouté entre les deux périodes de mesure (r de Pearson : -0,691; **p=0,000**).

Tableau 96 - Évolution du nombre d'activités offertes par les organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=26)

	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage cumulatif</i>
Stabilité	11	42,3 %	42,3 %
Ajout 1 activité	4	15,4 %	57,7 %
Ajout 2 activités	7	26,9 %	84,6 %
Ajout 3 activités et +	4	15,4 %	100 %
Total	26	100 %	

L'évolution du nombre d'interventions

Les variables se rapportant aux interventions nous permettent de déterminer si le nombre d'entrevues d'accueil, de références, de séances de groupe et d'entrevues de suivi a augmenté entre 2002-2003 et 2007-2008. Compte tenu de l'asymétrie dans la distribution des données, les comparaisons sont basées sur les médianes. Le tableau 97 révèle que le nombre de séances de groupe offertes par les organismes est demeuré relativement stable d'une période à l'autre, bien qu'on observe une légère diminution. Cette activité, qui rejoint le plus grand nombre de participants, demeure centrale dans la pratique des organismes. Le fait saillant de l'évolution des activités entre les périodes est toutefois la hausse très importante du nombre médian d'entrevues de suivi individuel dans les organismes de l'échantillon (+286%) entre 2002-2003 et 2007-2008. Compte tenu des différences pouvant exister entre les organismes relativement à la définition de ce qui constitue un suivi individuel, il faut interpréter cette donnée avec prudence. Force est néanmoins d'admettre que les organismes pour conjoints ayant des comportements violents semblaient accorder une plus grande place au suivi individuel à la fin de la période étudiée qu'au début.

Tableau 97 - Évolution du nombre médian d'entrevues d'accueil, de références, de séances de thérapie et d'entrevues de suivi entre 2002-2003 et 2007-2008

<i>Types d'activités</i>	<i>N</i>	<i>2002-2003 Médiane</i>	<i>2007-2008 Médiane</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/p)</i>
Entrevues d'accueil et d'évaluation	25	144	150	2,26 / p=0,024
Séances de thérapies de groupe	22	130	123	1,66 / p=0,097
Entrevues de suivi individuel	24	40,5	156,5	4,15 / p=0,000
Références à d'autres ressources	18	11	13	0,28 / p=0,779

5.3.1.2 Le point de vue des répondants-es sur l'évolution des activités

Les répondants-es ont été nombreux à distinguer des effets positifs des injections d'argent sur leurs services. Pour 14 répondants-es (56%), ces effets sont de l'ordre de la consolidation des activités existantes. Cette consolidation se traduit par une amélioration de la disponibilité des activités existantes, par exemple par une prolongation des heures de service, une augmentation du nombre de groupes ou de rencontres individuelles offertes. Trois répondants-es (12%) déclarent par exemple avoir consacré plus d'heures à la permanence téléphonique.

« L'injection d'argent nous a permis d'ajouter huit heures par semaine de permanence téléphonique et a eu des effets quant à la qualité de l'aide accessible sans avoir d'effet sur l'accessibilité à nos activités. »

« Service de permanence téléphonique consolidé à raison de 32 hres/semaine permettant: intervention téléphonique avec hommes en attente de services et en cours de service (accompagnement, soutien-suivi... »

« Plus de personnel pour permettre une réponse téléphonique continue et pour faire face aux demandes conséquentes. »

Dix répondants-es (40%) ont également eu la possibilité d'ajouter des activités à leur programme. Cinq d'entre eux (20%) ont ajouté des rencontres individuelles : rencontres d'accueil pour un-e répondant-e, de suivi pour deux répondants-es, ou de thérapie individuelle pour trois répondants-es. Par ailleurs, un répondant déclare avoir ajouté une nouvelle structure de service de groupe.

En revanche, cinq répondants-es (20%) remarquent que les nouveaux argents n'ont permis qu'un maintien des services existants; des services demeurant menacés par un manque de financement récurrent.

« En 2002-2003 c'est une subvention du fond de lutte contre la pauvreté (non récurrente) qui permettait d'offrir tous les services; sans l'injection d'argent il y aurait eu un vide de services. »

« Lors de l'injection, l'organisme présentait un déficit de 25 004\$. Il est évident qu'il a été utile pour la SURVIE de l'organisme ou à tout le moins, le maintien d'un minimum d'activités. »

Toutefois, 11 répondants-es (44%) n'ont perçu aucun effet du financement sur leurs activités. Quatre répondants-es (16%) déclarent même que la consolidation reste encore à faire.

« L'injection des sommes [...] n'a pas été suffisante pour permettre une consolidation. »

« L'ajout d'argent "neuf" n'a pas de grands effets sur les activités parce que les montants ne sont pas assez importants pour implanter des activités continues. La limite des montants ne permet que de faire des activités ponctuelles, pour répondre à un petit nombre de besoins. »

Trois répondants-es (12%) ont dû fermer ou suspendre des services en raison du manque de financement. Les services mentionnés sont la ligne d'écoute téléphonique, les groupes pour les adolescents, les points de service et l'hébergement temporaire.

Enfin, huit répondants-es (32%) précisent que les services demeurent peu adaptés. Des ressources humaines supplémentaires semblent nécessaires pour une meilleure adaptation des services.

« Il nous faudrait recevoir une autre injection au moins équivalente, pour être en mesure d'offrir des activités d'entrevue individuelle d'accueil et d'évaluation en soirée, afin d'avoir des effets positifs sur l'accessibilité à nos activités. Avec le financement actuel et nos activités de groupes tenues en soirée, cela ne nous permet pas d'avoir les effectifs suffisants en ressources humaines. »

« Les interventions individuelles demeurent encore ponctuelles, auprès d'hommes qui répondent aux critères d'intégration (reconnaissance et motivation), mais qui ont une incapacité fonctionnelle pour le groupe (problèmes cognitifs ou certains problèmes de santé mentale). »

« Les ajouts reliés au plan d'action 2004-2009 n'ont pas permis de répondre aux besoins des hommes en crise ni de faire de la prévention. »

« Nous avons tenté de limiter le nombre d'entrevues individuelles afin de privilégier les rencontres de groupe en raison du peu d'intervenants à temps plein (manque de ressources financières). »

5.3.2 L'évolution de la disponibilité des activités

5.3.2.1 Données quantitatives

Les résultats concernant la disponibilité des activités ont été regroupés selon qu'ils se rapportent à l'évolution du nombre de demandes d'aide; à la disponibilité des entrevues d'accueil et d'évaluation; à la disponibilité des références; à la disponibilité des séances de thérapie de groupe; à la disponibilité des entrevues de suivi individuel et; à l'évolution des désistements, des abandons et des refus.

L'évolution du nombre de demandes d'aide

Le tableau 98 montre l'évolution du nombre de demandes d'aide reçues par les organismes de l'échantillon entre 2002-2003 et 2007-2008. On peut observer que le nombre médian de demandes d'aide reçues a connu une hausse statistiquement significative. Il est en effet passé de 126 par organisme en 2002-2003 à 175,5 en 2007-2008, ce qui représente une hausse d'environ 39 %. Précisément, des hausses du nombre de demandes d'aide ont été observées dans 19 organismes sur 24 (79,2%).

Tableau 98 - Évolution du nombre de demandes d'aide reçues par les organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=24) ⁶²

	<i>Médiane</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z / p)</i>
2002-2003	126,0	161,9	107,8	35	491	2,74 / p = 0,006
2007-2008	175,5	211,0	150,7	13	674	

⁶² Lors de la réalisation de ce tableau, les valeurs atypiques relatives au nombre de demandes ont été classées comme manquantes, soit 2 085 en 2002-2003 et 3 082 en 2007-2008.

Des analyses supplémentaires ont été effectuées afin de vérifier si la hausse du nombre de demandes d'aide était également répartie selon les lieux où sont situés les organismes. Le tableau 99 présente le fruit de ces analyses. Il indique que les organismes situés dans ou à proximité des grands centres urbains ont connu une hausse médiane plus importante du nombre de demandes d'aide que les organismes localisés en région (42 versus 26 demandes supplémentaires).

Tableau 99 - Évolution du nombre de demandes d'aide reçues entre 2002-2003 et 2007-2008, selon la localisation de l'organisme (n=24)

	<i>Médiane</i>	<i>Moyenne</i>	<i>Écart-type</i>
Organismes situés dans ou à proximité des grands centres urbains (n=12)			
2002-2003	187	199,8	126,7
2007-2008	229	254,9	188,1
Organismes situés dans les régions plus éloignées (n=12)			
2002-2003	111,0	124,0	71,6
2007-2008	136,5	167,0	88,9

Selon les données fournies par 21 organismes, il y aurait eu peu de variation dans le type de clientèle desservies par les organismes entre les deux périodes de référence. Comme le montre le tableau 100, les demandes adressées aux organismes provenaient, dans l'ordre : de conjoints ayant des comportements violents, d'hommes en difficulté, d'adolescents de 13 à 17 ans, de femmes ayant des comportements violents et, en dernier lieu, d'hommes victimes de violence conjugale. Bien qu'on observe des variations mineures dans la proportion relative des demandes provenant des quatre dernières catégories, celles-ci représentaient environ 40% des demandes tant en 2002-2003 qu'en 2007-2008. La proportion de demandes provenant de conjoints ayant des comportements violents est demeurée stable, à près de 60% pour les deux années.

Tableau 100 – Évolution du nombre de demandes d'aide reçues en 2007-2008 par rapport à 2002-2003 selon le type de clientèle (n=21)

	<i>2002-2003</i>		<i>2007-2008</i>	
	<i>N</i>	<i>% relatif</i>	<i>N</i>	<i>% relatif</i>
Hommes ayant des comportements violents	2 381	60,7 %	3002	60,0%
Hommes en difficulté	1 061	27,0 %	1551	31,0%
Adolescents-es de 13 à 17 ans	287	7,3 %	289	5,8%
Femmes ayant des comportements violents	50	1,3 %	123	2,5%
Hommes victimes de violence conjugale	7	0,2 %	35	0,7%
Total	3 924	100 %	5000	100,0%

L'évolution de la disponibilité des entrevues d'accueil et d'évaluation

Entre 2002-2003 et 2007-2008, quatre organismes ont ajouté les entrevues d'accueil et d'évaluation à leurs activités. En 2007-2008, 100% des organismes de l'échantillon offraient ce service. Par ailleurs, selon les données fournies par 19 organismes, le nombre médian d'entrevues d'accueil et d'évaluation par organisme serait passé de 122 à 163 entre les deux périodes étudiées. Cette différence est statistiquement significative (test de Wilcoxon : $Z = 2,07$; $p = 0,038$).

En comparant les données des deux années de référence, nous avons tenté de déterminer si le délai d'attente entre la demande d'aide de l'homme et sa première entrevue avait changé. Les résultats sont présentés au tableau 101. Dans un petit nombre d'organismes de l'échantillon, les délais entre la demande d'aide et l'entrevue d'évaluation semblent avoir augmenté en 2007-2008, par rapport à 2002-2003. La taille de l'échantillon est toutefois trop petite pour affirmer qu'il s'agit d'une tendance significative. De façon générale, il faut plutôt considérer que les délais n'ont pas changé. À titre indicatif, près des deux tiers (60,9%) des organismes de l'échantillon étaient en mesure d'offrir du soutien durant le délai d'attente en 2002-2003. En 2007-2008, cette proportion était passée à 73,9% des organismes.

Tableau 101 - Évolution du temps d'attente entre la demande d'aide et l'entrevue d'évaluation entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=22)

	2002-2003		2007-2008	
	N	%	N	%
2 jours ou moins	3	13,6%	3	13,6%
3 à 6 jours	9	40,9%	7	31,8%
Une à deux semaines	5	22,7%	8	36,4%
Plus de deux semaines	5	22,7%	4	18,2%
Total	22	100%	22	100%

L'évolution de la disponibilité des groupes de thérapie

Un petit nombre de variables peuvent être utilisées pour mesurer l'évolution de la disponibilité des groupes de thérapie entre les deux périodes couvertes par l'étude. Le tableau 102 présente des données relatives au temps d'attente entre la dernière entrevue d'évaluation et l'intégration au groupe de thérapie. Il est à noter que ces données doivent être interprétées avec prudence, car elles ne portent que sur 16 organismes. Le faible nombre de répondants-es pour cette variable ne permet pas de noter des différences statistiquement significatives. Le tableau met toutefois en lumière la persistance d'écarts importants entre les organismes entre les deux périodes. Une analyse plus détaillée illustre par ailleurs le maintien de délais prolongés dans quelques organismes. En 2002-2003, par exemple, le délai d'attente était supérieur à un mois dans 6 organismes sur 16, soit 37,5%. Il atteignait même 260 jours dans un cas. En 2007-2008, cinq organismes sur 16 déclaraient toujours des délais d'un mois et plus.

Tableau 102 - Évolution du nombre de jours écoulés entre l'entrevue d'accueil et l'intégration à un groupe de thérapie entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=16)

Types d'activités	Médiane	Moyenne (écart-type)	Minimum/Maximum	Test de Wilcoxon (Z/p)
2002-2003	14,5	37,2 (62,2)	3 / 260	0,66 / p=0,506
2007-2008	10,0	29,1 (43,2)	0 / 145	

Le nombre hebdomadaire de groupes offerts par les organismes, tel que déclaré par les répondants-es, constitue une autre variable permettant d'évaluer la disponibilité des groupes de thérapie. Selon les données recueillies, les organismes de l'échantillon offraient en 2007-2008 une

moyenne de 4 groupes de thérapie par semaine, soit un groupe de plus par rapport à la période 2002-2003. Ces données sont en contradiction apparente avec celles présentées antérieurement concernant le nombre médian de séances de groupe réalisées par les organismes au cours des deux années de référence. Celles-ci suggéraient que le nombre annuel de séances n'avait pas varié de façon significative. Les déclarations des répondants-es concernant l'augmentation du nombre de groupes offerts à chaque semaine reflètent possiblement des changements dans la façon dont les activités de groupe sont organisées. Finalement, environ 86 nouveaux participants par organisme ont été admis dans des groupes de thérapie en 2007-2008, ce qui représente une augmentation de 20 participants par rapport à 2002-2003.

L'évolution de la disponibilité du suivi individuel

Les données présentées plus haut ont déjà fait ressortir l'augmentation du nombre de rencontres de suivi individuel au sein des organismes. Deux variables supplémentaires, soit le nombre de participants ayant bénéficié d'entrevues de suivi et le nombre d'entrevues de suivi par participant confirment la plus grande disponibilité de cette activité. Le tableau 103 permet en effet de constater que le nombre médian de participants ayant bénéficié de suivi individuel a été multiplié par presque trois entre les deux temps de mesure. Il s'agit d'une augmentation statistiquement significative. Si on se fie aux données d'un petit nombre d'organismes, le nombre médian d'entrevues par participant aurait pour sa part augmenté de près de 50% au cours de la même période.

Tableau 103 - Évolution du nombre de participants ayant bénéficié d'entrevues de suivi individuel et du nombre d'entrevues de suivi par participant entre 2002-2003 et 2007-2008

	<i>N</i>	<i>2002-2003</i> <i>Médiane</i>	<i>2007-2008</i> <i>Médiane</i>	<i>Test de</i> <i>Wilcoxon</i> <i>(Z/p)</i>
Nbre de participants	21	13	35	2,73 / p=0,006
Nbre d'entrevues/participant	14	4	6,5	2,53 / p=0,011

L'évolution des refus, des désistements et des abandons

La banque de données constituée dans le cadre de la présente étude contient des informations sur les refus, les désistements et les abandons à diverses étapes du processus d'aide. Afin d'interpréter ces données, nous avons calculé des proportions à partir du nombre de demandes d'aide reçues. Les résultats font apparaître que la proportion de demandes d'aide refusées n'a pas du tout évolué entre 2002-2003 et 2007-2008, celle-ci s'établissant à 2,5% pour les deux périodes. La proportion de désistements avant le programme, qui était de 11 % tant en 2002-2003 qu'en 2007-2008 n'a pas changé non plus. La proportion d'abandons durant le programme a augmenté de façon négligeable, passant de 9,4% à 10,3%.

5.2.2.2 Le point de vue des répondants-es sur la disponibilité des activités

Huit répondants (32%) ont observé des effets positifs de l'injection d'argent supplémentaire sur la disponibilité de leurs activités. Cinq de ces répondants-es déclarent être en mesure de répondre plus rapidement aux demandes d'aide. Pour cinq autres répondants-es, les effets s'observent sur leur capacité à répondre à un plus grand nombre de demandes d'aide du fait de l'embauche de

nouveaux intervenants ou nouvelles intervenantes. Toutefois, deux de ces répondants-es précisent qu'une réponse rapide aux demandes d'aide peut parfois bouleverser la prise en charge des participants par la suite, engendrant une réduction des rencontres individuelles ou un délai d'attente avant l'intégration dans un groupe.

« Nous avons pu recevoir davantage de clients en demande d'aide, démarrer plus de groupes de thérapie sans devoir créer de listes d'attente, mais nous avons dû favoriser une intégration plus rapide aux groupes devant la croissance de la clientèle malgré le fait que la majorité de nos clients auraient apprécié plus de rencontres de suivi individuel. »

« Le rehaussement que nous avons eu nous permet de recevoir assez rapidement les hommes pour une demande d'aide [...]. Cependant, cette situation s'est traduite par une augmentation considérable de la liste d'attente pour intégrer le groupe, une situation momentanément gérée par une subvention non récurrente de l'agence. »

En revanche, 10 répondants-es (40%) notent qu'il leur est toujours difficile de répondre aux demandes qui leur apparaissent de plus en plus nombreuses.

« Les demandes d'aide ont augmenté, mais le financement de notre ressource n'a pas augmenté dans la même proportion. »

« Nos ressources humaines en viennent à s'essouffler vu le nombre de demandes d'aide grandissant. »

« Cela a permis de mieux faire connaître les services de l'organisme, mais pas assez suffisant pour répondre aux besoins de plus en plus nombreux et variés. »

Les listes d'attente sont évoquées par 5 répondants-es (20%); certains la redoutent alors que d'autres ont dû la mettre en place malgré le risque d'attrition qui s'y rattache.

« Si nous ne pouvons engager un autre intervenant à temps plein, il nous faudra bientôt instaurer un système de liste d'attente. Comme nous croyons qu'il est important d'offrir une aide adéquate le plus rapidement possible à ces hommes, nous avons repoussé le plus possible la création d'une pareille liste. »

« Votre questionnaire passe sous silence le taux de perte [sic] des clients-es qui se retrouvent placés sur une liste d'attente ainsi que les délais entre la prise de rendez-vous et la première entrevue. Là aussi il se perd des clients et cela est dû en majeure partie à la persistance du sous-financement. »

5.3.3 L'évolution de l'accessibilité des activités

5.3.3.1 Données quantitatives

La disponibilité des activités d'accueil des personnes en état de crise, que ce soit au téléphone ou en personne, constitue un indicateur de l'accessibilité des services des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents. Le tableau 104 compare la disponibilité de ces activités dans une quinzaine d'organismes pour les deux années de référence de l'étude. On n'observe pas de différences notables sur le plan de l'accueil et de l'écoute téléphonique. Par contre, le nombre médian d'heures de disponibilité pour des entrevues face à face avec les clients a presque doublé entre 2002-2003 et 2007-2008, passant de 16 à 30 heures par semaine. Il s'agit d'ailleurs d'une augmentation statistiquement significative.

Tableau 104 - Évolution du nombre d'heures de services consacrées aux hommes en situation de crise entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=15)

	<i>2002-2003</i> <i>Médiane</i>	<i>2007-2008</i> <i>Médiane</i>	<i>Test de</i> <i>Wilcoxon (Z/p)</i>
Accueil et écoute téléphonique pour des participants en état de crise	32	35	1,61 / p=0,108
Entrevues en face à face pour des participants en état de crise	16	30	2,53 / p=0,012

En 2007-2008, aucun organisme de l'échantillon n'offrait un service d'accueil et d'écoute téléphonique 24h sur 24 pour les hommes en situation d'urgence ou de crise. En revanche, 11 organismes (44%) ont indiqué qu'ils offraient d'autres activités pour aider ces hommes, soit trois organismes de plus que ce que nous observions pour la période 2002-2003. Les autres activités en question peuvent inclure l'accompagnement vers d'autres ressources ou les références à des organismes qui offrent des services plus accessibles ou qui correspondent davantage aux besoins des hommes.

Tous les organismes de l'échantillon (n=26) offraient des services en français et ce tant en 2002-2003 qu'en 2007-2008. Le nombre d'organismes offrant des services en anglais a pour sa part connu une hausse, passant de 3 (11,5%) en 2002-2003 à 7 (26,9%) en 2007-2008. En ce qui concerne les autres langues, un organisme a déclaré pouvoir donner des services en espagnol en 2007-2008, contre aucun en 2002-2003; deux autres ont déclaré rendre des services en d'autres langues, contre un seul cinq ans auparavant. Bref, les données témoignent de l'effort fait par quelques organismes pour rendre leurs activités accessibles à d'autres communautés linguistiques au cours de la période étudiée. Nonobstant la progression observée, seulement une minorité d'organismes peuvent desservir leur clientèle en d'autres langues que le français.

Les efforts faits par certains organismes pour rendre leurs services accessibles en d'autres langues peuvent par ailleurs être mis en relation avec l'évolution de la clientèle entre les deux périodes étudiées. Comme le montre le tableau 105, la moitié des répondants-es ont déclaré que la présence d'hommes nés hors Québec dans leurs programmes était une réalité plus fréquente en 2007-2008 qu'en 2002-2003. Il s'agit de la «réalité particulière» dont la fréquence a le plus augmenté de l'avis des répondants-es. Les analyses effectuées n'ont toutefois pas permis de saisir les caractéristiques des organismes faisant ce constat, ni même de constater des différences selon les régions. Toutefois, il convient de souligner que deux organismes situés dans la région de Montréal ont constaté que cette réalité était plus fréquente en 2007-2008 qu'en 2002-2003.

Tableau 105 - Évolution de la clientèle présentant des réalités particulières entre 2002-2003 et 2007-2008 selon la perception des répondants-es

	<i>N</i>	<i>Moins fréquentes</i>		<i>Aussi fréquentes</i>		<i>Plus fréquentes</i>	
		<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Hommes nés hors Québec	18	0	0,0%	9	50,0%	9	50,0%
Limitations physiques ou intellectuelles	22	2	9,1%	15	68,2%	5	22,7%
Réalités autochtones	18	2	11,1%	14	77,8%	2	11,1%
Homosexualité	22	2	9,1%	18	81,8%	2	9,1%

5.3.3.2 Le point de vue des répondants-es sur l'accessibilité de leurs services

Divers effets positifs sur l'accessibilité des services ont été observés par 11 répondants-es (44%). Six d'entre eux ont évoqué des effets bénéfiques sur la visibilité de leur organisme. Cette visibilité peut découler d'une plus grande implication dans le milieu, mais elle peut aussi découler de certaines initiatives telles que la publicité sur l'organisme ou la mise en place d'un site Web. Certains répondants soulignent toutefois le difficile équilibre qui doit être fait entre ce type d'initiative et la gestion des demandes d'aide qui en résultent.

« Nous avons osé, pour la première fois, publiciser nos services sans craindre de ne pouvoir répondre à la demande accrue. »

« Cela a permis de mieux faire connaître les services de l'organisme, mais pas assez suffisant pour répondre aux besoins de plus en plus nombreux et variés. »

Quatre répondants-es rapportent avoir développé des services adaptés pour une clientèle plus large : services ou groupes offerts en anglais et/ou espagnol (2 répondants-es), groupes pour femmes ayant des comportements violents (1 répondant-e), rencontres individuelles pour femmes et enfants (1 répondant-e), tarif minimum pour la participation à la thérapie de manière à rejoindre les hommes ayant de faibles revenus (2 répondants-es).

En revanche, 9 répondants-es (36%) soulignent de constants problèmes d'accessibilité liés au manque de financement. Pour huit répondants-es (32%), ces problèmes se situent surtout au niveau de la couverture du territoire. Certains organismes se trouvent sur un grand territoire que les répondants-es jugent difficile de couvrir à cause des frais de transport ou d'ouverture d'un point de service.

« Notre réalité régionale nécessite des déplacements sur de longues distances, ce qui augmente les coûts ainsi que le temps d'intervention. »

« Notre organisme couvre trois MRC autour de X, ce qui génère une logistique de services et de transport multipliée par trois et les coûts inhérents. »

Trois répondants-es (12%) indiquent aussi qu'il demeure difficile de répondre aux demandes d'aide des clientèles vivant des réalités particulières, telles que celles ayant des limitations fonctionnelles, les jeunes, les femmes ayant des comportements violents ou les gays et lesbiennes.

5.3.4 L'évolution des activités offertes aux adolescents-es

5.3.4.1 Données quantitatives

Entre les deux périodes étudiées dans cette enquête, le nombre d'organismes offrant des activités aux adolescents-es de 13 à 17 ans est passé de 10 en 2002-2003 (38,5%) à 13 sur 26 en 2007-2008 (50%). Le tableau 106 compare le nombre d'organismes offrant ces activités selon leur nature et le type de clientèle adolescente visé. C'est du côté des activités de prévention et de sensibilisation que la hausse la plus importante est observée; en effet, près de 16% d'organismes de plus offraient ce type d'activités en 2007-2008, par rapport à la période 2002-2003. Le nombre d'organismes offrant des activités de traitement individuel et de références aux adolescents-es a légèrement augmenté entre 2002-2003 et 2007-2008, mais dans une moins grande mesure.

Tableau 106 - Évolution du nombre d'organismes offrant des activités aux adolescents-es de 13 à 17 ans entre 2002-2003 et 2007-2008, selon la nature de l'activité (n=26)

	2002-2003		2007-2008		Test de McNemar (p)
	N	%	N	%	
Prévention et sensibilisation	8	30,8%	12	46,2%	p=0,125
Traitement individuel	6	23,1%	8	30,8%	p=0,687
Références	2	7,7%	3	11,5%	p=1,000

Relativement peu d'organismes avaient des activités destinées aux adolescents-es ayant des comportements violents ou aux adolescents-es victimes de violence au cours des deux périodes étudiées. Parmi ces quelques organismes, certains offraient des activités aux adolescents-es auteurs de violences seulement, alors que d'autres desservait les adolescents-es victimes ou les deux types de population. Il n'y a pas eu de hausse notable du nombre d'organismes offrant des activités à ces clientèles. À titre indicatif, le nombre d'organisme offrant des activités aux adolescents-es victimes a même diminué entre les deux périodes de mesure, passant de six organismes à trois. En ce qui concerne les adolescents ayant des comportements violents, trois organismes de plus offraient du suivi individuel en 2007-2008 par rapport à la période 2002-2003. Le nombre d'organismes offrant des activités de groupe aux adolescents ayant des comportements violents est pour sa part demeuré stable entre les deux temps de mesure.

5.3.4.2 Le point de vue des répondants-es sur les activités offertes aux adolescents-es

Trois répondants-es (12%) déclarent avoir été en mesure de proposer des services aux adolescents-es grâce à l'injection d'argent supplémentaire. Il s'agit essentiellement de la mise sur pied d'un volet thérapeutique. Toutefois, un de ces répondants précise que le financement demeure limité pour exploiter tout le potentiel d'un tel programme.

« Nous a permis de développer le volet thérapeutique pour les adolescents de 14 à 17 ans. Par contre, avec le financement que nous recevons présentement, nous ne pouvons offrir tout le potentiel qu'un pareil programme possède. Les programmes de thérapie pour adolescents aux comportements violents sont nécessaires, demandés et appréciés par les intervenants des milieux de la jeunesse. Il serait important de voir à ce que les subventions de base des organismes offrant ce genre de services soient augmentées afin de répondre adéquatement aux demandes du milieu. »

Par contre, 4 répondants-es (16%) n'ont constaté aucun effet. Deux d'entre eux déclarent avoir été obligés d'interrompre cette activité et deux autres constatent que les activités ne peuvent être implantées, faute de moyens financiers, alors que les besoins sont flagrants.

« Faute de ressources financières et humaines, aucun service ne peut être offert actuellement malgré les besoins évidents mais non recensés. »

Ces deux répondants-es remarquent d'ailleurs que la demande est grande et peut même engendrer des listes d'attentes ingérables.

« Nous avons dû abandonner en 2002-2003 les groupes de thérapie pour les adolescents et les rencontres de parents d'adolescents, faute de ressources humaines et financières pour pouvoir faire face à une croissance de la clientèle. »

« Malgré plusieurs représentations et demandes, l'organisme s'est retrouvé dans l'incapacité de gérer les listes d'attente (près de six mois) et a annoncé l'interruption des

services. [...] La demande pour des activités destinées aux ados est demeurée, malgré l'interruption des services. »

5.3.5 L'évolution des autres activités

5.3.5.1 Données quantitatives

Les résultats relatifs à l'évolution des autres activités ont été regroupés en deux catégories selon qu'ils se rapportent aux activités de prévention et de sensibilisation ou aux activités de concertation.

L'évolution des activités de prévention et de sensibilisation

Le tableau 107 montre l'évolution du nombre d'organismes impliqués dans la réalisation d'activités de prévention et de sensibilisation selon différents milieux entre 2002-2003 et 2007-2008. À chacune de ces périodes, les milieux où le plus grand nombre d'organismes étaient engagés étaient le milieu scolaire et le milieu communautaire. C'est principalement dans les activités réalisées auprès du grand public et des «autres milieux» que l'on a observé l'implication d'un plus grand nombre d'organismes en 2007-2008. Par contre, on note une diminution de près de 12% du nombre d'organismes ayant effectué des activités de prévention et de sensibilisation dans le milieu de la santé et des services sociaux. Il est à noter qu'au plan statistique, aucune des variations notées ne s'est avérée significative.

Tableau 107 - Évolution du nombre d'organismes ayant tenu des activités de prévention et de sensibilisation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon les milieux

<i>Secteurs d'activités</i>	<i>N</i>	<i>2002-2003 Nombre (%)</i>	<i>2007-2008 Nombre (%)</i>	<i>Écart (%)</i>
Grand Public	15	1 (6,7%)	5 (33,3%)	+4 (+26,7%)
Milieu scolaire	18	12 (66,7%)	14 (77,8%)	+2 (+11,1%)
Milieu communautaire	18	11 (61,1%)	13 (72,2%)	+2 (+11,1%)
Milieu correctionnel	18	6 (33,3%)	8 (44,4%)	+2 (+11,1%)
Milieu judiciaire	16	3 (18,8%)	4 (25,0%)	+1 (+6,25%)
Centre Jeunesse	17	4 (23,5%)	5 (29,4%)	+1 (+5,9%)
Milieu policier	16	2 (12,5%)	2 (12,5%)	0 (0%)
Milieu de la santé et des services sociaux	17	11 (64,7%)	9 (52,9%)	-2 (11,8%)
Autres	16	4 (25,0%)	8 (50,0%)	+4 (+25%)

Étant donné que les organismes n'offrent pas tous des activités dans chacun des secteurs, nous avons calculé des sommes d'activités plutôt que des moyennes par organisme. Le tableau 108 suggère que le nombre total d'activités de prévention et de sensibilisation réalisées par les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents a diminué de 15% entre 2002-2003 et 2007-2008. Les hausses observées en milieu scolaire⁶³, en milieu correctionnel et dans le grand public ne compensent pas la réduction du nombre d'activités observée dans le milieu

⁶³ En ce qui concerne le milieu scolaire, un des organismes a été exclu du calcul puisqu'il avait déclaré avoir donné 1 200 activités en 2002-2003 et seulement 23 en 2007-2008. Cette diminution radicale nous a semblé atypique et contraire à la tendance observée dans les autres organismes. Si ces données étaient incluses dans l'analyse, on noterait aussi une réduction du nombre d'activités de prévention et de sensibilisation en milieu scolaire.

communautaire, dans celui de la santé et des services sociaux ou dans les milieux judiciaire et policier.

Tableau 108 - Évolution du nombre total d'activités de prévention et de sensibilisation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon les milieux

<i>Secteurs d'activités</i>	<i>N</i>	<i>2002-2003</i>	<i>2007-2008</i>	<i>Écart</i>
		<i>Nbre total d'activités</i>	<i>Nbre total d'activités</i>	
Milieu scolaire	17	217	314	+97
Milieu correctionnel	18	24	49	+25
Grand public	15	2	20	+18
Centre Jeunesse	17	26	26	0
Milieu judiciaire	16	16	7	-9
Milieu policier	16	44	3	-41
Milieu de la santé et des services sociaux	17	150	65	-85
Milieu communautaire	18	191	83	-108
Total		670	567	-103

Évolution des activités de concertation et de collaboration

Le tableau 109 montre l'évolution de la participation des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents à des tables de concertation entre les années 2002-2003 et 2007-2008. On observe une très forte dispersion des données pour l'année 2002-2003, ce qui a pour effet d'affecter la fiabilité de la moyenne. Dans ce contexte, la médiane paraît plus représentative de la tendance centrale. L'augmentation du nombre médian de tables de concertation auxquelles les organismes ont participé entre 2002-2003 et 2007-2008 coïncide avec les déclarations de 10 répondants-es qui ont indiqué que leur organisme a participé à plus de tables de concertation en 2007-2008 qu'en 2002-2003.

Tableau 109 - Évolution du nombre de tables de concertation auxquelles les organismes ont participé en 2002-2003 et en 2007-2008 (n=18)

	<i>2002-2003</i>	<i>2007-2008</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/ P)</i>
Moyenne (écart-type)	24,2 (41,7)	21,9 (26,2)	1,08 / p=0,278
Médiane	4,0	7,0	
Minimum	0	1	
Maximum	166	81	

Les organismes établissent des collaborations avec leur environnement par d'autres moyens que les tables de concertation. Le tableau 110 montre l'évolution du nombre d'organismes ayant réalisé d'autres activités de collaboration selon différents milieux. On note une tendance générale à la hausse. Il semble en effet qu'un plus grand nombre d'organismes aient été impliqués dans des activités de collaboration avec l'ensemble des milieux spécifiés. Le milieu des CSSS et les CLSC est celui où l'accroissement des collaborations a été le plus marqué entre 2002-2003 et 2007-2008.

Tableau 110 Évolution du nombre d'organismes ayant participé à des activités de collaboration autres que les tables de concertation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon les milieux

	<i>N</i>	<i>2002-2003</i> <i>Nombre (%)</i>	<i>2007-2008</i> <i>Nombre (%)</i>	<i>Écart (%)</i>
CSSS-CLSC	16	5 (31,3%)	11 (68,8%)	+6 (+37,5%)*
Milieu policier	16	3 (18,8%)	6 (37,5%)	+3 (+18,8%)
Milieu judiciaire	16	3 (18,8%)	5 (31,3%)	+2 (+12,5%)
Maison d'hébergement	17	2 (11,8%)	4 (23,5%)	+2 (+11,8%)
Milieu scolaire	18	5 (27,8%)	7 (38,9%)	+2 (+11,1%)

Seule évolution statistiquement significative du groupe (test de McNemar : $p=0,031^$)

5.3.5.2 Le point de vue des répondants-es sur les autres activités

Les activités de prévention et de sensibilisation

Des effets positifs de l'injection des argents ont été relevés par 11 répondants-es (44%). Les ressources humaines supplémentaires semblent avoir permis de libérer des intervenants-es ou de trouver davantage de disponibilité pour faire des activités de prévention/sensibilisation dans divers milieux.

« Trois intervenants ont animé 38% de plus de rencontres dont un certain nombre en milieu scolaire en partenariat avec les maisons d'hébergement. »

« Les sommes nous ont permis d'augmenter substantiellement nos actions de prévention avec l'argent d'une demie ressource humaine. »

« Il fut possible de créer des ateliers et de donner du temps pour la sensibilisation. »

Deux répondants-es (8%) soulignent également qu'ils ont été en mesure d'améliorer les outils de prévention ou de développer des programmes.

Par contre, 5 répondants-es (20%) évoquent les limites du financement. Le manque de budget et de disponibilités rendent les activités impossibles ou trop ponctuelles, car les ressources doivent se centrer sur les demandes d'aide.

« La limite liée aux faibles montants disponibles restreint la mise sur pied de services tels que sensibilisation, prévention, intervention de crise. Le nombre de demandes augmentant, le budget disponible est consacré à l'aide directe. »

« Toutefois, les ressources financières actuelles nous contraignent toujours à n'accepter que les demandes ponctuelles issues des différents milieux de la région. Avec une injection supplémentaire suffisante, nous souhaitons promouvoir ouvertement cette activité qui nous apparaît essentielle qui pourra avoir davantage d'effet tant sur le recrutement de nouveaux participants que sur la prévention de la violence conjugale. »

Les activités de collaboration

Selon l'avis de 12 répondants-es (48%), l'injection d'argents nouveaux a eu des effets positifs sur les activités de collaboration. La mise en place de relations partenariales est évoquée par 8 répondants-es (32%), notamment avec des organismes référents, les instances de la communauté (police, CSSS, organismes communautaires) ou les établissements susceptibles de fournir des

services complémentaires auprès de la clientèle (ex : santé mentale, toxicomanie, maisons d’hébergement, etc.).

Six répondants-es (24%) évoquent plus précisément une meilleure représentation sur des tables de concertation du fait d’une plus grande disponibilité de la direction ou de moyens financiers.

Par contre, pour six répondants-es (24%), le manque de disponibilité ou de moyens financiers subsiste et ne permet pas de profiter des bénéfices des relations partenariales avec le réseau.

5.3.6 L’évolution de la formation du personnel

5.2.6.1 Données quantitatives

Le tableau 111 permet de comparer différentes variables liées à la formation du personnel dans les organismes d’aide aux conjoints ayant des comportements violents pour les deux années de référence de l’étude. En se basant sur les valeurs médianes, on remarque que les organismes consacraient environ 1 343\$ de plus pour ce poste budgétaire en 2007-2008 qu’en 2002-2003. On observe également que le nombre de journées de formation reçues par les salariés-es a doublé entre les deux temps de mesure. Le nombre de personnes ayant bénéficié de formation a augmenté, mais dans une moindre proportion. Les augmentations observées pour ces variables sont toutes statistiquement significatives.

Tableau 111 - Évolution de la formation du personnel dans les organismes d’aide entre 2002-2003 et 2007-2008

	<i>n</i>	<i>2002-2003 Médiane</i>	<i>2007-2008 Médiane</i>	<i>Test de Wilcoxon (Z/ Sig.)</i>
Montants formation	22	1 157\$	2 500\$	3,01 / p=0,003
Nb de journées de formation	17	3	6	2,56 / p=0,011
Nb de personnes ayant bénéficié de formations	21	4	5	2.96 / p=0,003

Afin de mieux saisir l’ampleur des changements survenus dans les montants consacrés à la formation du personnel, les pourcentages d’augmentation entre les deux années de référence ont été calculés. Les résultats indiquent qu’une majorité d’organismes (77,3%) a investi au moins 10% de plus pour la formation du personnel en 2007-2008 par rapport à la période 2002-2003. L’augmentation des montants consacrés à la formation du personnel entre les deux temps de mesure s’est avérée supérieure à 100% pour un peu plus du tiers de l’échantillon (36,4%; n=8).

Le tableau 112 permet de comparer les types de formations données par les organismes pour chacune des deux années de référence. Les types de formations privilégiées par les organismes sont demeurés les mêmes d’une année à l’autre; les colloques, la supervision et les séminaires étant les activités le plus souvent rapportées. Le nombre d’organismes ayant pu offrir ces types de formation a toutefois augmenté entre 2002-2003 et 2007-2008, pour atteindre plus de 80% de l’échantillon. Dans le cas des colloques et des séminaires, les augmentations sont d’ailleurs statistiquement significatives. Le nombre d’organismes rapportant la participation à des forums a lui aussi augmenté de manière statistiquement significative, même si, en termes absolus, peu d’organismes semblent privilégier ce moyen de formation.

Tableau 112 - Évolution du nombre d'organismes offrant de la formation entre 2002-2003 et 2007-2008, selon le type de formation reçue (n=26)

	2002-2003		2007-2008		Test de McNemar (p)
	N	%	N	%	
Supervision	18	69,2	23	88,5	p=0,063
Colloques	15	57,7	23	88,5	p=0,008
Séminaires	13	50,0	21	80,8	p=0,008
Formation formelle sur les lieux de travail	12	46,2	18	69,25	p=0,109
Forums	3	11,5	9	34,6	p=0,031

5.2.6.2 Le point de vue des répondants-es sur la formation du personnel

Douze répondants-es (46%) ont perçu des effets favorables du plan d'action sur la formation des intervenants-es. Dix de ces répondants-es ont précisé que la participation des intervenants-es à des activités de formation leur a permis d'affiner leur expertise. Dix répondants-es (40%) ont aussi précisé qu'il leur a été possible de former un plus grand nombre d'intervenants-es, d'augmenter le nombre de formations offertes et de diversifier les types de formations.

« La possibilité d'être plus nombreux à pouvoir s'inscrire et participer à des formations formelles, séminaires, forums, colloques, etc. »

« Accès à plus de formation »

« Nous avons maintenant la possibilité d'offrir à nos employés des formations répondant à leurs besoins. »

La supervision clinique est également évoquée par 5 répondants-es (20%). La mise en place d'une supervision stable, régulière ou plus accessible aurait permis une amélioration de l'encadrement clinique des intervenants-es.

« Instauration de la supervision clinique pour l'ensemble de l'équipe d'intervenants, assurant un meilleur encadrement de l'équipe. »

Deux répondants-es (8%) notent, en revanche, que le poste budgétaire lié à ce secteur demeure encore trop limité pour que les intervenants-es puissent bénéficier de la formation nécessaire. Une telle situation oblige certains organismes à composer avec leurs propres ressources au sein de leur organisme.

« Le manque flagrant de moyens financiers nous oblige à cibler et à restreindre la formation à l'extérieur [...] »

5.3.7 L'évolution des ressources humaines

5.3.7.1 Données quantitatives

L'évolution du profil des salariés-es

Le nombre médian de postes a augmenté de manière significative dans les organismes de l'échantillon entre 2002-2003 et 2007-2008, passant de 4,5 à 7 postes ($Z=3,38$; **p=0,001**; n=25) Le tableau 113 permet de visualiser cette évolution, selon qu'il s'agit de postes à temps plein ou à

temps partiel⁶⁴. On remarque que le nombre médian de postes à temps plein et le nombre médian de postes à temps partiel ont tous deux augmenté de un. En ce qui concerne les postes à temps plein, la différence est statistiquement significative.

Tableau 113 - Évolution du nombre de postes à temps plein et à temps partiel entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=25)

	2002-2003	2007-2008	Test de Wilcoxon (Z / p)
Temps plein⁶⁵			
Nombre moyen	2,36	3,08	2,99 / p=0,003
Médiane	2,0	3,0	
Écart-type	1,3	1,7	
Nombre total	59	77	
Temps partiel			
Nombre moyen	3,08	4,00	1,67 / p=0,096
Médiane	2,0	3,0	
Écart-type	2,5	2,7	
Nombre total	77	100	

Des données partielles portant sur 24 organismes indiquent que la proportion de salariés de sexe masculin s'est accrue de 4% (62,7% vs 58,9%) entre les deux périodes de référence, la proportion de salariées de sexe féminin diminuant d'autant. D'autres données obtenues auprès de 23 organismes suggèrent une hausse d'environ 6% de la proportion de diplômés universitaires (79,8% vs 72,6%)⁶⁶. Considérant que le nombre de salariés-es des organismes a augmenté entre 2002-2003 et 2007-2008, il appert que les organismes ont privilégié surtout l'embauche d'intervenants masculins détenant un diplôme universitaire. Le scénario d'embauche observé tend à renforcer une tendance déjà présente, mais il ne marque pas un changement radical dans le profil des salariés-es.

L'évolution des conditions de travail

Les taux horaires pour les catégories de postes de la liste préétablie ont augmenté de manière statistiquement significative pour la plupart des catégories de postes entre 2002-2003 et 2007-2008, à l'exception de celui de coordonnateur-trice. Les deux hausses les plus importantes sont : 1) le taux horaire du directeur-riche qui est passé de 21\$ à 25\$; 2) le taux horaire des intervenants-réguliers-es ou permanents-es qui est passé de 16\$ à 18\$.

L'évolution de la capacité de recruter et de retenir le personnel dans les organismes

Le tableau 114 montre la perception des répondants-es concernant la difficulté à recruter du nouveau personnel pour chacune des années de référence. On constate que seulement 15% des répondants-es estiment n'avoir jamais de difficultés de recrutement. Cette proportion ne change pas d'une année à l'autre. Les répondants-es semblent par ailleurs estimer que la fréquence des difficultés tend à augmenter. L'échantillon est toutefois trop petit pour dire si cette tendance est statistiquement significative.

⁶⁴ Les postes sur appel étant peu nombreux, nous les avons additionnés aux postes à temps partiels.

⁶⁵ En 2002-2003 et en 2007-2008, une majorité de répondants (n=14) ont indiqué qu'un employé à temps plein travaillait 35 heures/semaine.

⁶⁶ Rappelons que le pourcentage de salariés-es détenant un diplôme universitaire était de 75,3% lorsque les données de tous les organismes ont été compilées (n=27) pour l'année 2007-2008.

Tableau 114 - Évolution du nombre d'organismes éprouvant des difficultés lors du recrutement, selon la fréquence des difficultés (n=20)

	<u>Jamais</u> n (%)	<u>Parfois</u> n (%)	<u>Souvent</u> n (%)	<u>Toujours</u> n (%)
2002-2003	3 (15%)	8 (40%)	4 (20%)	5 (25%)
2007-2008	3 (15%)	4 (20%)	6 (30%)	7 (35%)

Pour mesurer l'évolution de la capacité des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents à retenir leur personnel, le nombre de démissions rapportées par les organismes en 2002-2003 et en 2007-2008 a été examiné. Aucune diminution n'a été observée. On note au contraire trois démissions de plus en 2007-2008 (16 vs 13). L'ancienneté des salariées au sein des organismes a aussi été analysée. Comme le montre le tableau 115, la proportion de salariés-es détenant trois années d'ancienneté ou plus a augmenté, mais de façon modeste pour les organismes inclus dans l'analyse. En contre-partie, la proportion de salariés-es ayant moins d'un an d'ancienneté a elle aussi augmenté. Il ne semble donc pas y avoir eu de changement majeur au sein des organismes relativement à leur capacité de retenir leur personnel.

Tableau 115 - Évolution de l'ancienneté des salariés-es des organismes entre 2002-2003 et 2007-2008 (n=22)

	<i>2002-2003</i>		<i>2007-2008</i>	
	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>	<i>Nombre total</i>	<i>Pourcentage relatif</i>
Moins d'un an	18	14,4%	35	22,4%
Entre 1 et 3 ans	48	38,4%	40	25,6%
Plus de 3 ans	59	47,2%	81	51,9%
Total	125	100%	156	100%

5.3.7.2 Le point de vue des répondants-es sur l'évolution des ressources humaines

La question des ressources humaines a été évoquée et développée par une majorité de répondants-es. Dix sept répondants-es (68%) ont constaté des impacts positifs des nouveaux argents. Des manques et des besoins ont également été évoqués par 20 répondants-es (80%).

Des effets positifs ont surtout été remarqués sur l'amélioration des équipes, notamment par 14 répondants-es (56%). Cette amélioration se traduit par une hausse de la masse salariale, la possibilité d'offrir davantage de postes à temps plein ou la mise en place de postes permanents pour des services continus et donc plus accessibles. Sept répondants-es (28%) ont pu observer des effets sur les conditions de travail et plus particulièrement les conditions salariales des équipes. Des hausses salariales ou l'élaboration de politiques salariales ont été possibles.

« L'effet principal de cette injection d'argent [...] fait que nous avons été en mesure d'améliorer les conditions de travail - les conditions salariales de l'ensemble du personnel - en accordant des réajustements. Hausses salariales qui, dans notre situation, n'avaient guère été possibles depuis trop longtemps. »

Trois répondants-es (12%) observent que la consolidation et la hausse des salaires ont eu pour effet de stabiliser davantage les équipes.

« Notre organisme a procédé à une bonne majoration des salaires. Après quelques années de roulement de personnel, l'augmentation des salaires a été jugée nécessaire afin de regagner une stabilité. Ce qui a été efficace, car la même équipe est en place depuis trois ans. »

Toutefois, les besoins en ressources humaines subsistent et les répondants-es sont nombreux à les évoquer. Tout d'abord, douze répondants-es (48%) constatent que les salaires demeurent trop faibles et ce constat est systématiquement relié aux salaires concurrentiels offerts par le réseau de la santé et des services sociaux et donc aux difficultés de recrutement ou de rétention du personnel.

« Le personnel continue de circuler, le réseau continue de recruter les intervenants en offrant de meilleures conditions salariales. »

« À compétence égale, les salaires ne sont cependant toujours pas concurrentiels avec les emplois disponibles dans le milieu. Les avantages sociaux demeurent inexistantes. »

À propos des problèmes de recrutement, sept répondants-es (28%) précisent qu'il leur est difficile de recruter du personnel qualifié, c'est-à-dire avec la formation et/ou l'expérience nécessaire, et cinq autres (20%) évoquent la difficulté de recruter des hommes. C'est ainsi que le résume un répondant.

« Difficulté de trouver des intervenants qui veulent et ont de l'expérience pour travailler 1) en violence, 2) en groupe, 3) dans le communautaire et encore plus si on recherche 4) un homme. »

Neuf répondants-es (36%) constatent que leur organisme manque toujours de ressources humaines nécessaires, c'est-à-dire d'une équipe plus grande ou composée de plus d'intervenants-es à temps plein. Les répondants-es précisent que ce manque au niveau des ressources humaines a un impact sur la continuité, la diversité et l'accessibilité des activités offertes, de même que sur leur capacité à répondre à toutes les demandes d'aide.

« Il est évident que nous ne pourrions intervenir dans tous les cas, limités que nous sommes par la disponibilité des ressources humaines spécialisées et par les contraintes d'ordre financier. »

« Par contre, nous ne pouvons nier qu'il nous est difficile de réaliser ce que nous voulons, faute de personnel. »

Quatre répondants-es (16%) précisent aussi que le manque des ressources humaines nécessaires engendre de mauvaises conditions de travail pouvant entraîner l'épuisement des intervenants-es.

« L'injection n'a pas servi à prévenir l'épuisement. L'équipe demeure essoufflée. »

« L'épuisement du personnel est perceptible. »

5.3.8 Appréciation des effets du deuxième plan d'action : synthèse de l'opinion des répondants-es

Après avoir répondu à un ensemble de questions sur leurs activités et avoir commenté par écrit leur perception des effets du deuxième plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale, les répondants-es ont été invités à synthétiser leur opinion en évaluant une série de 34 énoncés. Ceux-ci portaient sur leur perception des effets du financement supplémentaire accordé dans le cadre du plan d'action sur différents aspects de la vie de leur organisme. Chaque énoncé était noté au moyen des valeurs suivantes : pas du tout (0), un peu d'effet (1); assez d'effet (2); beaucoup d'effet (3). Pour chaque énoncé, le tableau 116 montre le nombre et la proportion de répondants-es ayant opté pour chacun des choix de réponse. Une cote moyenne pour chaque énoncé est également présentée. On observe que 20 énoncés ont obtenu une moyenne inférieure à un. Selon le barème établi, les répondants-es considèrent que les nouveaux argents ont eu un effet quasi nul sur ces dimensions. On y trouve notamment des énoncés portant sur : la réponse à une série de besoins spécifiques de la clientèle (ex. : nouveaux besoins, situations de crise, clientèles particulières); l'intervention auprès des adolescents-es; la réduction de la surcharge de travail; le partenariat dans les activités de recherche; et la participation des bénévoles. Parmi les 14 énoncés pour lesquels les répondants-es ont noté que les nouveaux argents avaient eu «un peu d'effet» (moyenne > 1.0), les cinq plus importants portaient sur la formation du personnel, la supervision des intervenants-es, l'amélioration des salaires, la participation à des activités de concertation et le développement des liens de collaboration. Ces énoncés appartiennent à trois secteurs, soit l'amélioration des conditions de travail, l'ouverture sur la communauté et, finalement, la formation et le développement du personnel.

Tableau 116 - Perception des répondants-es concernant les effets observés dans l'organisme en lien à l'injection d'argent reliée au plan d'action

Items	N	Pas du tout Nbre (%)	Un peu Nbre (%)	Assez Nbre (%)	Beaucoup Nbre (%)	Moyenne / Écart-type
<u>Besoins de la clientèle</u>						
La réponse à de nouveaux besoins	26	8 (30,8%)	12 (46,2%)	6 (23,1%)	0 (0,0%)	0,92 / 0,74
La réponse aux besoins des clientèles particulières	27	11 (40,7%)	12 (44,4%)	2 (7,4%)	2 (7,4%)	0,81 / 0,87
La disponibilité des intervenants-es pour l'intervention en situation de crise	27	16 (59,2%)	4 (14,8%)	6 (22,2%)	1 (3,7%)	0,70 / 0,95
Le nombre de désistement et de refus	27	18 (66,6%)	8 (29,6%)	1 (3,7%)	0 (0,0%)	0,37 / 0,56
<u>Les services offerts</u>						
Le suivi des participants	27	8 (29,6%)	11 (40,7%)	8 (29,6%)	0 (0,0%)	1,0 / 0,78
La diversification des activités	27	6 (22,2%)	16 (59,2%)	5 (18,5%)	0 (0,0%)	0,96 / 0,64
L'augmentation du nombre d'activités offertes	27	9 (33,3%)	11 (40,7%)	6 (22,2%)	1 (3,7%)	0,96 / 0,85
L'intervention auprès des adolescents-es	26	18 (69,2%)	5 (19,2%)	2 (7,7%)	1 (3,8%)	0,46 / 0,81
<u>Amélioration de l'environnement de travail</u>						

L'acquisition d'équipement	27	7 (25,9%)	9 (33,3%)	10 (37,0%)	1 (3,7%)	1,19 / 0,87
Les dépenses de toutes sortes	27	9 (33,3%)	10 (37,0%)	8 (29,6%)	0 (0,0%)	0,96 / 0,80
Des rénovations	26	11 (42,3%)	8 (30,8%)	7 (26,9%)	0 (0,0%)	0,85 / 0,83
<u>Conditions de travail du personnel</u>						
L'amélioration des salaires	27	5 (18,5%)	10 (37,0%)	9 (33,3%)	3 (11,1%)	1,37 / 0,92
L'amélioration du climat de travail	26	8 (30,8%)	9 (34,6%)	6 (23,1%)	3 (11,5%)	1,15 / 1,00
L'amélioration des relations de travail	26	8 (30,8%)	11 (42,3%)	5 (19,2%)	2 (7,7%)	1,04 / 0,91
La diminution de l'épuisement et du stress du personnel	26	10 (38,4%)	10 (38,4%)	6 (23,1%)	0 (0,0%)	0,85 / 0,79
La diminution de la surcharge de travail	26	17 (65,4%)	4 (15,4%)	5 (19,2%)	0 (0,0%)	0,54 / 0,81
<u>Ouverture sur la communauté</u>						
Le développement des liens de collaboration	26	6 (23,1%)	9 (34,6%)	9 (34,6%)	2 (7,7%)	1,27 / 0,91
La participation à des activités de concertation	26	6 (23,1%)	11 (42,3%)	4 (15,4%)	5 (19,2%)	1,31 / 1,05
Activités pour faire connaître l'organisme	26	8 (30,8%)	10 (38,4%)	7 (26,9%)	1 (3,8%)	1,04 / 0,87
La sensibilisation et la formation des partenaires	27	10 (37,0%)	8 (29,6%)	8 (29,6%)	1 (3,7%)	1,0 / 0,92
Plus d'implication du personnel de l'organisme dans la communauté	25	9 (36,0%)	8 (32,0%)	8 (32,0%)	0 (0,0%)	0,96 / 0,84
La prévention et la sensibilisation dans les écoles et dans le milieu	27	13 (48,1%)	8 (29,6%)	4 (14,8%)	2 (7,4%)	0,81 / 0,96
Le partenariat dans des activités de recherche	26	14 (53,8%)	11 (42,3%)	1 (3,8%)	0 (0,0%)	0,50 / 0,58
<u>Formation et développement</u>						
La supervision des intervenants-es	26	6 (23,1%)	7 (26,9%)	10 (38,4%)	3 (11,5%)	1,38 / 0,98
La formation du personnel	26	5 (19,2%)	10 (38,4%)	10 (38,4%)	1 (3,8%)	1,27 / 0,82
L'objectivation des pratiques et la transmission des connaissances	26	7 (26,9%)	12 (46,1%)	7 (26,9%)	0 (0,0%)	1,0 / 0,74
Le développement de nouvelles façons de produire les activités	24	9 (37,5%)	9 (37,5%)	5 (20,8%)	1 (4,2%)	0,92 / 0,88
Le développement d'outils d'intervention	26	12 (46,1%)	5 (19,2%)	9 (34,6%)	0 (0,0%)	0,88 / 0,90
Des personnes-ressources aux intervenants-es	25	12 (48,0%)	8 (32,0%)	4 (16,0%)	1 (4,0%)	0,76 / 0,87
<u>Ressources humaines</u>						
Une meilleure rétention du personnel	26	8 (30,8%)	9 (34,6%)	4 (15,4%)	5 (19,2%)	1,23 / 1,10
Meilleure organisation du travail	26	11 (42,3%)	4 (15,4%)	6 (23,1%)	5 (19,2%)	1,19 / 1,20
Les modes de gestion	26	10 (38,4%)	8 (30,8%)	7 (26,9%)	1 (3,8%)	0,96 / 0,91
L'amélioration du recrutement	26	9 (34,6%)	11 (42,3%)	4 (15,4%)	2 (7,7%)	0,96 / 0,91
La participation des bénévoles	26	19 (73,1%)	3 (11,5%)	3 (11,5%)	1 (3,8%)	0,46 / 0,85

De façon à explorer les variations qui peuvent exister entre les organismes concernant les effets observés ou non, un score global a été calculé pour un sous-ensemble d'énoncés du tableau⁶⁷. Le score théorique pour ce sous ensemble d'énoncés pouvait varier entre 0 et 78. Chez les répondants-es, le score réel variait entre 0 et 56. Le score minimum de 0 signifie littéralement qu'un-e répondant-e a estimé que l'injection d'argent liée au plan d'action n'a eu aucun effet sur son organisme. La moyenne pour l'ensemble des répondants-es était de 26,00 (médiane : 26,50), ce qui correspond à «un peu d'effet».

Certaines variables ont été mises en lien avec le score global obtenu. Sans surprise, une corrélation positive a été obtenue entre ce score et le montant brut de l'argent reçu dans le cadre du plan d'action (r de Pearson 0,478, **p=0,014**) ainsi qu'avec la progression du financement public⁶⁸ (r de Pearson 0,429, **p=0,04**). Ainsi, plus le montant de l'injection d'argent était élevé et plus la progression du financement était importante, plus les répondants ont perçu des effets positifs au plan d'action sur leur organisme.

Par ailleurs, lorsque l'on compare les organismes selon les régions auxquelles ils appartiennent, des distinctions émergent nettement. Les répondants-es des organismes situés dans les grands centres urbains ou en périphérie ont obtenu des scores significativement plus élevés que les autres, comme le démontre le tableau 117.

Tableau 117 - Score des répondants-es concernant les effets du plan d'action selon la localisation des organismes (n=26)

	<i>Grandes villes et périphérie (n=11)</i>	<i>Régions éloignées (n=15)</i>	<i>Test U de Mann- Whitney (Z/p)</i>
Moyenne	36,00	18,66	2,51 / p=0,011
Écart-type	15,73	14,49	
Médiane	41,00	15,00	
Minimum	7,00	0,00	
Maximum	56,00	48,00	

5.3.9 Évolution des organismes pour conjoints ayant des comportements violents entre 2002-2003 et 2007-2008 : synthèse

Les changements observés

Entre 2002-2003 et 2007-2008, la majorité des organismes ont ajouté des activités à leur répertoire de services. Il s'agit principalement d'activités complémentaires à la thérapie de groupe offerte. Parmi ces activités, on note les entrevues d'accueil et d'évaluation, les groupes de deuxième étape et le suivi individuel. Cette dernière activité s'est développée de façon plus marquée : on note en effet un plus grand nombre d'entrevues réalisées, un plus grand nombre de bénéficiaires (jusqu'à trois fois plus) et une hausse d'environ 50% du nombre d'entrevues

⁶⁷ Comme certains énoncés n'ont pas été évalués par certains organismes, nous les avons exclus. Il s'agit des énoncés suivants : La réponse à de nouveaux besoins; l'intervention auprès des adolescents; les modes de gestion; meilleure organisation du travail; des rénovations; plus d'implication du personnel de l'organisme dans la communauté; des personnes-ressources aux intervenants-es; le développement de nouvelles façons de produire les activités. En outre, un-e répondant-e a été écarté des analyses parce qu'il ou elle n'avait évalué que quelques items.

⁶⁸ Montant de l'injection par rapport au montant du financement public de 2002-2003

réalisées avec chaque individu par rapport à la situation initiale observée en 2002-2003. Globalement, ces données quantitatives vont dans le sens de la consolidation des activités évoquée par les répondants-es dans leurs commentaires écrits.

Selon les données recueillies, les demandes d'aide présentées aux organismes ont augmenté de près de 40% entre 2002-2003 et 2007-2008. La hausse s'observe dans une majorité d'organismes (19 sur 24) et elle paraît plus importante dans les grands centres urbains et leur périphérie qu'en région. Cette hausse du nombre de demandes a été accompagnée d'une augmentation du nombre médian d'entrevues d'accueil et d'évaluation qui ont été effectuées par les intervenants-es des organismes.

Interrogés sur les réalités particulières des hommes qu'ils aident, les répondants-es ont noté la présence plus fréquente d'hommes nés en dehors du Québec parmi leur clientèle. Les informations recueillies ne permettaient pas de quantifier ce phénomène. Les données suggèrent toutefois que certains organismes ont commencé à offrir des activités en anglais (n=4) ou dans d'autres langues (n=2). On note par ailleurs que les organismes étaient plus souvent disponibles pour recevoir en face à face des hommes vivant des situations de crise.

Les activités destinées aux adolescents-es ont connu à la fois des avancées et des reculs. D'un côté, plus d'organismes offraient en 2007-2008 des activités de prévention et de sensibilisation qu'en 2002-2003. Dans une moindre mesure, on a vu quelques organismes de plus offrir des traitements aux adolescents ayant des comportements violents. De l'autre côté, des répondants-es ont indiqué avoir été obligés d'interrompre des activités visant cette clientèle ou s'être empêchés d'en implanter faute de ressources. Les moyens des organismes en cette matière ne seraient pas à la hauteur des demandes qui leur sont exprimées ou du potentiel que représentent les programmes pour les adolescents aux prises avec un problème de violence. De plus, une réduction du nombre d'organismes ciblant les adolescents-es victimes de violence a été observée.

Les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents réalisent des activités de prévention et de sensibilisation dans différents milieux. Au cours des deux périodes étudiées, le nombre d'organismes impliqués auprès du grand public, du milieu scolaire, des organismes communautaires, du système correctionnel, de l'appareil judiciaire, de la police, des centres jeunesse et d'autres milieux a connu de légères hausses ou est demeuré stable. Seul le nombre d'organismes impliqués dans le milieu de la santé et des services sociaux a diminué légèrement. Plusieurs organismes ont déclaré avoir augmenté le nombre d'activités de prévention et de sensibilisation réalisées grâce aux fonds obtenus dans le cadre du plan d'action. Toutefois, pour l'ensemble des organismes, les données recueillies indiquent une diminution du nombre total d'activités réalisées de l'ordre de 15% entre 2002-2003 et 2007-2008. Les commentaires formulés par certains répondants-es portent à croire que des organismes ont consacré leurs ressources à répondre au nombre croissant de demandes directes et qu'ils ont conséquemment investi moins d'énergie que ce qu'ils auraient voulu à la prévention et à la sensibilisation.

Les organismes ont continué à participer à des activités de concertation et de collaboration avec les organismes et établissements de la communauté qu'ils desservent. Ils ont notamment eu plus de temps pour participer à des tables de concertation et développer leurs liens avec les CSSS. Il s'agit, pour les répondants-es, d'un des domaines où le plan d'action a eu le plus d'effets tangibles.

Relativement à l'accroissement de leurs ressources financières, les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents ont vu leurs ressources humaines augmenter de 2,5 postes par organisme, dont un à temps plein. Les montants alloués à la formation du personnel, le nombre de jours de formation et le nombre de salariés-es formés se sont accrus, tout comme les salaires moyens versés aux salariés-es. De l'avis des répondants-es, les montants supplémentaires injectés dans le cadre du plan d'action auraient ainsi contribué à consolider les équipes, sans toutefois résoudre tous les problèmes liés à la main d'œuvre. Plusieurs répondants-es demeurent en effet préoccupés par la faible compétitivité des salaires offerts dans les organismes par rapport à ceux qui sont en vigueur dans le réseau de la santé et des services sociaux, par la difficulté de recruter du personnel qualifié, voire même par les risques d'épuisement du personnel. Les données quantitatives de l'étude ne permettent pas de démontrer objectivement une amélioration dans la capacité des organismes à retenir leur personnel.

Ce qui n'a pas changé

Entre les deux années de référence, les conjoints ayant des comportements violents sont demeurés la principale clientèle des organismes qui ont pris part à la présente étude. La proportion de 60% est demeurée stable. Les données fournies par les organismes ne permettent pas par ailleurs de noter de différences appréciables concernant le nombre de refus, de désistement ou d'abandon des hommes qui prennent part aux programmes.

Les activités de groupe constituaient toujours, en 2007-2008, l'activité principale des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents. Dans l'ensemble, il semble toutefois que cette activité ait fait l'objet de peu de développements entre 2002-2003 et 2007-2008. Le nombre de rencontres de groupe par organisme est demeuré à peu près stable. Le temps d'attente nécessaire pour avoir accès à ces groupes a continué de varier beaucoup entre les organismes. Quelques-uns d'entre eux présentaient toujours des délais d'attente supérieurs à un mois en 2007-2008.

5.4 LES PISTES D'ACTION PRIORITAIRES POUR L'AVENIR

Pour clore ce chapitre, nous présentons le point de vue des personnes œuvrant dans les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents sur les pistes d'action à envisager pour les prochaines années. Les données de la première section portent sur les besoins des conjoints aux comportements violents et des organismes qui leur viennent en aide. Un volet qualitatif présente d'abord ces besoins tels qu'ils ont été perçus par les participants-es aux groupes de discussion qui ont été tenus à Montréal et à Québec en juin 2009. Un volet quantitatif présente ensuite les résultats d'un sondage auquel 22 responsables d'organismes ont répondu. Ce sondage a été développé à partir des données recueillies lors des groupes de discussion. Il a permis de recueillir l'opinion d'un plus grand nombre de répondants-es par rapport aux besoins des hommes et des organismes. Les données de la deuxième section proposent quelques recommandations possibles pour un nouveau plan d'action. Tout comme les besoins, ces recommandations ont émergé des groupes de discussion ont fait l'objet du sondage auprès des responsables d'organismes.

5.4.1 Résultats des groupes de discussion

Lors de ces deux groupes de discussion, les participants-es aux groupes de discussion ont parlé des besoins de leurs organismes et de ceux de leur clientèle. Suite à l'analyse de leurs propos, plusieurs types de besoin ont été identifiés.

5.4.1.1 Description des besoins des hommes ayant des comportements violents

Les groupes de discussion ont fait ressortir des besoins sur les plans de l'adaptation des services aux hommes vivant des réalités particulières, de l'accessibilité et de la disponibilité des services et de l'hébergement provisoire. Des besoins spécifiques aux enfants et aux adolescents ont aussi été mentionnés. Ils peuvent être décrits et illustrés comme suit :

a. Les besoins d'adaptation de services pour les hommes vivant des réalités particulières

Les participants-es évoquent à plusieurs reprises les réalités particulières auxquelles ils sont confrontés dans leur pratique. Parmi celles qui ont été citées, on note les gais et lesbiennes, les hommes sortant de prison, les hommes ayant des limitations fonctionnelles physiques ou intellectuelles, les autochtones, les immigrants et, plus particulièrement, les nouveaux arrivants. La plupart de ces réalités particulières ont été citées par les participants-es sans qu'ils ne s'attardent sur les besoins spécifiques qui en découlent. Ils prendront cependant le temps de s'étendre davantage sur ceux des immigrants et nouveaux arrivants. Les participants-es soulignent les multiples besoins de compréhension de ces hommes, celle-ci étant tant d'ordre langagière que socioculturelle, comme le démontrent les extraits suivants.

« Nous, on a eu des hommes, des nouveaux arrivants, ça fait trois, quatre mois qu'ils sont au Québec et ils vivent une rupture, ils parlent trois mots de français et un mot anglais et il n'y a pas de services pour ces gens-là. Ils errent dans les rues, c'est la panique totale et là, ils se ramassent chez un médecin qui leur donne une série de médicaments... »

« Il faut faire de quoi pour ces gens qui sont déjà dans une grande détresse, une grande anxiété, puis le système en ajoute parce qu'ils sont traités comme le commun des mortels. Les gens ne connaissent pas le système, ils ne savent pas comment ça se passe. Donc, il y a un problème à ce niveau-là, au niveau des services. »

« Ils n'ont pas encore trouvé un emploi parce qu'on connaît les difficultés de trouver un emploi, ils ne sont pas encore intégrés dans le pays d'accueil, ils comprennent mal le fonctionnement. »

Des participants-es en déduisent qu'il est nécessaire de disposer de certaines habiletés ou qualifications permettant de mieux comprendre la langue et la culture de l'autre.

« Tu parles de l'Asiatique, de l'Africain, mais ça prend un staff avec d'autres qualifications, qui connaît la culture de ces pays et parfois, le dialecte. »

« Intervenir avec un asiatique et intervenir avec un client de l'Afrique du Nord qui arrive, fraîchement débarqué d'Afrique, et qui dit que dans le Coran ou dans tel livre, c'est son rôle, s'il ne fait pas ça, il manque à son devoir. »

Pour les participants-es, l'intervention doit prendre la forme d'un accompagnement plus personnalisé et global.

« C'est pas juste l'adaptation au pays, c'est toute son identité qui est remise en question et ça, ça demande un travail qui se fait pas juste dans dix rencontres et c'est pas juste de comprendre la culture, c'est d'accompagner quelqu'un qui est en recherche majeure d'identité. »

« Alors, ce sont des clientèles cibles, c'est de l'intervention ciblée. »

b. Les besoins d'accessibilité et de disponibilité des services

Les participants estiment qu'il est nécessaire de rejoindre et d'aider 30% des conjoints ayant des comportements violents du Québec, une proportion qui correspond aux cibles proposées par l'association à cœur d'homme. Toutefois, pour rejoindre et aider ces hommes, il faut être en mesure de diffuser de l'information sur les services offerts, de développer les ressources, et de répondre aux demandes d'aide. Or, à l'heure actuelle, les participants-es estiment que les organismes ne sont pas toujours en mesure de répondre aux demandes d'aide et soulignent qu'ils doivent même gérer des listes d'attente. Cette situation est jugée problématique.

« Quand on est rendu à faire de la gestion de liste d'attente, quand 30% de ma tâche c'est de la gestion de liste d'attente, on s'entend-tu qu'il y a un problème. »

« Mais un moment donné, quand tu accumules des gars en accueil et évaluation qui attendent pour intégrer un groupe, j'ai huit groupes actuellement, et ils sont tous complets. J'étais rendu au mois de janvier et des gars qui attendaient depuis le mois de juillet. »

Comme le précisent certains-es participants-es, ces listes d'attente peuvent engendrer un délai d'attente très long qui peut constituer un danger, puisqu'il risque de freiner l'engagement des hommes dans la démarche d'aide. C'est ce qu'un participant nomme « le phénomène de perdition ». Plus l'attente est longue, plus les hommes abandonnent et plus les risques de récidive sont grands.

« Le délai d'attente entre l'accueil évaluation et l'intégration dans un groupe est tellement long qu'ils finissent par abandonner. Et ça, je ne voudrais pas qu'on l'échappe parce que je pense que c'est important que quand il fait une demande d'aide, qu'on soit capable de répondre à son besoin immédiatement. »

« C'est bien beau qu'on réponde, qu'on ait des listes d'attente, mais on se rend compte que sur nos listes d'attente, il y a un taux de disparitions... ils ne meurent pas là, mais ils ne reviennent pas. Ça, c'est problématique. Plus la liste d'attente est élevée, plus on en perd. »

« ... mais de répondre rapidement à ces besoins-là, car ce n'est pas si facile que ça. Je ne dis pas qu'on va devenir des centres de crise, ce n'est pas ça l'idée, mais d'être capable de tenir compte que ce n'est pas des gars qui attendent bien longtemps pour avoir des services. »

« C'est beau quand tu en vois 150 par année en accueil évaluation, mais il y en a 50 là-dedans qui ont intégré un groupe, ça me questionne. »

Outre une accessibilité plus rapide aux services, les participants-es suggèrent de disposer des ressources nécessaires pour accompagner les hommes entre la demande d'aide et l'intégration à un groupe. Certains-es participants-es ne sont pas encore capables de désigner la forme que ce

service pourrait prendre ou évoquent un « soutien » au sens large. D'autres évoquent des activités telles que la « pré-thérapie ».

« N'importe qui, n'importe où... tu sais, si je te dis que je vais t'appeler dans six mois... les chances qu'il passe à autre chose durant ces six mois sont élevées, c'est normal. Donc, il faut qu'il y ait quelque chose entre les deux. Je veux dire... »

« Notre défi actuel est d'essayer de combler ce besoin-là, d'avoir du support pendant la période d'attente [...] Tu sais, d'être capable de suivre les gars pendant qu'ils sont en attente d'intégration. »

« Juste de garder le contact, juste de trouver une façon de maintenir le lien avec la personne. Nous, c'est ce qu'on a appelé avec le temps de pré-thérapie, mais c'est cette capacité-là pendant la période d'attente de groupe, ou de services. »

c. Les besoins d'hébergement provisoire

Le besoin de services d'hébergement préventif a été évoqué par un certain nombre de participants-es. Ce service apparaît comme un moyen d'éloigner les hommes en cas de crise, tout en évitant de déstabiliser les mères et les enfants en les dirigeant vers des maisons d'hébergement.

« C'est de l'hébergement préventif [...] les policiers se rendent sur le lieu d'une plainte de violence conjugale, puis soit qu'on prend madame et qu'on l'amène en maison d'hébergement et qu'on déstabilise toute la famille, ou on pourrait prendre monsieur et l'amener en hébergement préventif. Donc, il pourrait y avoir un endroit. »

Certains-es participants-es déclarent avoir eu de telles demandes de la part de conjoints ayant des comportements violents désireux de s'éloigner eux-mêmes de leur famille. Les participants-es précisent que dans ce cas, il ne s'agit pas de mettre l'homme en sécurité, comme pourraient le faire les maisons d'hébergement avec les femmes, mais plutôt de faire en sorte qu'il dispose d'un lieu d'accueil en cas de crise.

« C'est un besoin, mais ce n'est pas aussi grand que pour les maisons d'hébergement, parce que la notion de sécurité, dans le sens que ce n'est pas nécessairement l'homme qui a besoin d'être protégé, mais l'homme demande à ce qu'on le protège de ses idées, de ses pensées. Puis, ça, à chaque fois qu'un homme fait ces demandes-là, il devrait y avoir quelque chose, parce qu'il va y avoir une action. »

Des participants-es soulignent qu'étant donné que ce type de demande est rare et qu'elle peut aussi dépendre de la réalité régionale dans laquelle elle s'inscrit, il reste encore à réfléchir sur le type de service pouvant être offert.

« Mais je ne sais pas quel type de ressources ça prendrait, tu sais. Puis, je ne pense pas, je ne suis pas sûr que ce soit un modèle qui existe déjà. Je ne suis pas sûr que ce soit un modèle, comme il existe au niveau des femmes, qui est à mettre en place, mais, au moins, il faut se préoccuper et se pencher sur cette réalité-là. »

« ... mais ça ne serait pas normal de trouver un modèle unique. Ce n'est pas pareil à Québec, à Montréal qu'à Rimouski. Le besoin n'est pas le même. Nous, on en a un gars par année. Pour un gars par année, est-ce qu'on ouvre vraiment une résidence? Par contre, la fois qu'il en a de besoin, que lui offre-t-on? Rien? Non. »

Sans souhaiter l'implantation d'un modèle précis et uniforme à travers le territoire, les participants-es estiment qu'il s'agit de trouver une alternative aux ressources existantes qui ne répondent pas aux besoins de ces hommes, voire même qui pourraient les freiner dans leur démarches de demande d'aide en période de crise.

« Oui, parce qu'en itinérance, on peut toujours les aider. On peut toujours leur trouver une place en itinérance, mais ils ne se retrouvent pas, donc ils n'ont pas le goût d'aller là. »

« Actuellement les ressources d'hébergement où les gars peuvent aller, ce sont les ressources en itinérance, principalement. Il y a certaines ressources de crise qui ont de l'hébergement, mais la plupart du temps, la clientèle, avec laquelle on travaille, n'a pas le profil des gens qu'eux ont dans leurs ressources et ça les dérange. »

d. Les besoins des enfants et des adolescents

Lorsqu'ils évoquent les besoins des enfants et des adolescents, les participants-es soulignent d'abord que l'entrée dans l'adolescence représente une période de développement des comportements à risque, et notamment du passage à l'acte violent, surtout pour les adolescents ayant été exposés à la violence conjugale.

« Toute cette question là, des besoins des adolescents qui ont été exposés à de la violence conjugale et qui, clairement dans bien des cas, agissent la violence, subissent la violence, des fois les deux en même temps. »

« On reçoit toujours toujours des appels téléphoniques des ados de 16, 17, 18 ans, de plus en plus, et je me dis : c'est triste qu'ils n'existent pas ces services. C'est peut-être pas juste à nous de les faire, il y a d'autres organismes jeunesse, mais je trouve ça triste parce que je me dis que si on prenait cet ado là tout de suite, il ne serait pas dans nos services à 30, 40, 50 ans. »

Les participants-es évoquent donc le besoin de services pour le traitement des adolescents ayant des comportements violents. Ils soulignent aussi la nécessité de prévenir et de sensibiliser les jeunes de manière à prévenir la violence dans les relations amoureuses. Tant les garçons que les filles doivent bénéficier de ces activités.

« Ils ont besoin d'aide, besoin de sensibilisation. Ils ont besoin d'être informés sur la violence conjugale. Ce qui se passe déjà dans leur première relation amoureuse. [...] C'est extraordinaire, mais il n'y a personne qui en parle aux gars. On manque le bateau à quelque part. »

De l'avis des participants-es, les enfants et les adolescents ont aussi besoin d'être éduqués de façon adéquate et d'avoir de bons modèles de conduite. La réponse à ces besoins passe par le développement des habiletés parentales, particulièrement chez les pères ayant des comportements violents. Ceux-ci devraient être sensibilisés à l'impact de leurs comportements sur leurs enfants et sur la possibilité de transmission intergénérationnelle de la violence.

« On peut penser à des interventions au niveau de briser le transgénérationnel. Tu vis dans un modèle qui fait que tu penses que c'est de même : regarde, mon père et ma mère, c'est de même que ça marchait. [...] Tu es pris dans un modèle et il faut le briser, c'est le premier niveau de l'intervention en amont du problème. »

« Le soutien parental dans le rôle du père. C'est une réalité... [...]. On a beaucoup de références des centres Jeunesse. Donc, les gars qui entrent plus par la porte de la violence familiale. »

Si un participant suggère de mettre en place des rencontres thématiques sur les habiletés parentales pour les participants ayant des enfants, d'autres insistent sur un cadre à mettre en place au préalable. Il apparaît d'abord nécessaire de s'interroger davantage sur les activités pouvant être mises en place et sur la manière d'impliquer les pères dans ce processus. Une implication qui, d'ailleurs, ne dépend pas que des intervenants-es et des pères puisque l'autorisation de la mère est obligatoire.

« Qui va les faire ces habiletés parentales? Sur quoi on va se baser? Je veux bien qu'on intervienne pour dire qu'on ne veut plus qu'il se passe de la violence conjugale en présence des enfants, mais après ça, on fait quoi? On ne sait pas, il va falloir en parler. Qu'est-ce qu'on va développer ? »

« Ça, c'est l'autre bogue. Moi je pense, par rapport aux enfants exposés, qu'il faut trouver une façon de voir comment... [...] comment impliquer les pères davantage dans le processus et comment permettre aux pères de faire la demande d'aide pour leurs enfants. Parce qu'actuellement, la majorité des programmes d'intervention pour les enfants exposés, il faut que ce soit la mère qui en fasse la demande. »

5.4.1.2 Description des besoins des organismes

Les besoins exprimés par rapport aux organismes eux-mêmes peuvent être classés en quatre grandes catégories, soit le développement des services, la réalisation d'activités de prévention et de sensibilisation, la collaboration et les conditions de travail. Voici comment les participants-es ont décrit chacune de ces catégories de besoin.

a. Les besoins de ressources pour le développement des services

Les participants-es considèrent que leurs organismes ont besoin de plus de ressources financières pour être en mesure de développer des services. Parmi les activités devant être développées, ils font référence aux groupes thérapeutiques et au suivi.

Ainsi, les organismes doivent avoir les moyens de développer plus de groupes. Ces groupes doivent être proposés sur l'ensemble du territoire québécois, afin d'harmoniser les services dans les régions.

« Il y avait des régions qui comptaient six organismes [...]. Par contre, tu en avais d'autres qui étaient très peu par région. Tu avais des régions qui n'avaient personne. Donc, à ce moment là, c'était beaucoup ça aussi, c'est-à-dire de s'assurer, du moins, que les services soient là, qu'ils existent et qu'ils vivent partout. »

« Non. On pourrait faire la carte et il y aurait des points de services, des lieux où il y a des services au Québec... tu sais, il y a encore des disparités importantes. Ça, c'est certain! »

Les organismes devraient également avoir les moyens d'adapter leurs interventions aux besoins des hommes et aux réalités particulières auxquels ils sont confrontés. Les participants-es expliquent qu'étant donné que le modèle du groupe ne correspond pas à toutes les réalités, les organismes doivent à tout le moins disposer de la marge de manœuvre nécessaire pour diversifier

leurs groupes; ceci afin d'éviter des interventions individuelles trop coûteuses pour les organismes.

« Un gars qui vient du milieu criminel avec un père de famille qui claque les portes des armoires, il y a quelque chose qui ne marche pas. Dans la réalité, souvent, on est obligé de les mettre dans les mêmes groupes. C'est un manque de discernement, tu ne peux pas travailler pareil. C'est pas le même encadrement. Ces nuances-là ne sont pas apportées 22 ans plus tard. »

« Alors que dans les faits, effectivement, il y a une diversité. Il y a une diversité de demandes. Les gars n'arrivent pas tous au même moment aux ressources. Tu sais, il y en a qui arrivent dans des situations de crise, dans des situations judiciairisées et autres, mais il y en a qui arrivent aussi de façon quasi préventive dans nos ressources. »

En abordant cette question de la diversité, les participants-es évoquent aussi la réalité des hommes victimes de violence conjugale qui, devant le peu de ressources d'aide dont ils disposent, se tournent vers les organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

« Il faut rajouter les hommes subissant la violence conjugale qui sont pris dans tout ça et qu'il n'y a pas de services et que tout le monde se dit "ça se peut pas", c'est un homme hyper isolé [...] Qu'est-ce qu'on fait avec ces gens-là ? »

« J'ai une victime de violence conjugale devant moi, c'est sûr qu'elle ne collera pas au libellé *Homme ayant des comportements de violence*. Donc, qu'est-ce qu'on fait ? »

En ce qui concerne le suivi, les participants-es notent qu'il est nécessaire pour «l'enracinement du changement». À cet égard, les hommes ayant des comportements violents ont besoin de services continus après leur participation aux groupes afin de modifier leurs comportements, car ce changement prend du temps.

« Ce n'est pas le gars qui sort de chez nous, ou de détention qui a appris deux, trois outils, puis ça fonctionne et que tout va bien. Il a changé, c'est beau, mais que six mois plus tard, va revenir. Parce que dans le fond, on lui a dit qu'il fallait qu'il fasse ça, ça et ça, mais il n'a pas pris le temps de changer pour lui-même. Il l'a fait pour éviter des conséquences, ou pour plaire en façade aux autres, mais il n'a pas fait la démarche. La démarche prend du temps. »

« Combien on en voit qui arrivent qui ont tout le langage. On voit que des thérapies et des démarches, ils en ont faites. Si tu leur parles d'un concept, ils le connaissent tous. Ils peuvent même le dire aussi bien que nous des fois. Ils l'ont lu plus souvent. En même temps, il n'y a pas d'éléments d'intégrés, ce n'est pas une démarche qu'ils ont faite où ils ont reçu de quoi. »

« Donc, il y a un besoin d'enracinement. Il y a un besoin dans le long terme, même du très long terme. »

b. Les besoins de ressources pour les activités de prévention et de sensibilisation

Les participants-es expliquent que leur mandat vise à intervenir auprès des hommes dans le cadre de programmes de traitement, mais aussi à effectuer des activités de prévention visant à permettre un changement social. La prévention viserait à prévenir les comportements à risque, mais aussi à sensibiliser les individus à la violence conjugale et aux services dont ils peuvent disposer lorsqu'ils y sont confrontés. Il s'agit alors de proposer des activités de prévention et de sensibilisation de « proximité » ou de terrain.

« La participation à la diminution globale de la tolérance à l'égard de la violence. Ce n'est pas juste une campagne par année de sensibilisation qui fait ça sur le terrain. »

« Combien d'organismes ont développé des programmes en milieu scolaire pour répondre et non pas parce qu'ils ont un plan de développement, mais parce que les besoins étaient là? On est sollicité par les différents milieux pour répondre à des besoins. »

Il est également suggéré de mettre en place des mesures préventives pour les hommes vivant des difficultés dans leur couple, afin d'intervenir avant que la violence n'éclate.

« C'est sûr que c'est plus un effet préventif de la violence conjugale, mais c'est aussi un besoin que notre clientèle rencontre, d'avoir du support pour les processus de deuil, ou de rupture. »

« Je pense qu'on aurait intérêt à avoir des groupes pour hommes en rupture parce que c'est vraiment une situation qu'il faut voir de proche, c'est très préventif et la rupture amoureuse est vraiment une situation à risque très très élevé. »

Les participants-es soulignent qu'à l'heure actuelle, il leur est impossible de mettre de telles activités en place. Les ressources humaines des organismes ne sont pas suffisantes pour être en mesure de gérer de front les activités de prévention et les demandes d'aide qui en découlent.

« [...] On ne peut pas en faire parce que si on fait vraiment de la prévention dans la population, on a un peu plus d'entrées et on est "faits", car on a déjà une liste d'attente. C'est une réalité. »

« Nous, quand on parle de prévention et de sensibilisation, ça fait partie des mandats depuis les débuts, on veut bien, mais on est pogné un peu, si on en fait, il faut que je coupe dans les services car on n'a pas assez de sous par rapport à ça, on en manque déjà pour assurer les services au niveau curatif [...] »

« Donc, je ne visite plus les CSSS et leurs équipes enfance-jeunesse qui me disent... En réalité, je ne veux pas qu'ils m'envoient personne. C'est "plate", mais c'est ça la réalité, puis c'est comme ça tout le temps. Il y a toujours cet équilibre-là... »

« Selon moi, tant qu'on ne sera même pas capable de dire... avant même de penser à publiciser et attirer d'autre monde, on est capable, de façon satisfaisante de répondre à toutes les demandes qui entrent... il y a un problème. »

c. Les besoins de soutien et de collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux

Les participants-es soulignent qu'ils sont de plus en plus confrontés aux problèmes de santé mentale de leur clientèle. Ils observent par ailleurs qu'un certain nombre de clients ont recours à la médication.

« Avant, un client qui prenait de la médication, antidépresseur ou anxiolytique, il n'y en avait presque pas. Aujourd'hui, dans nos groupes, c'est huit sur dix. Il y en a, antidépresseurs, huit sur dix. [...]. Je trouve que la complexité au niveau clinique s'est amplifiée. »

Les participants-es soulignent qu'il leur est nécessaire de bénéficier du soutien et de la collaboration de services psychiatriques afin d'accompagner les intervenants-es dans les

interventions mises en place. Cette collaboration est difficile et les délais d'attente peuvent être très longs.

« Il y a une liste d'attente de six mois pour avoir une évaluation psychiatrique, même si toi tu en as besoin pour la semaine prochaine. Une fois que tu as eu son évaluation psychiatrique, ça va peut-être prendre un autre trois mois avant que tu réussisses à parler au psychiatre. »

En revanche, les participants-es constatent qu'ils peuvent faire l'objet de pressions de la part des autres organismes afin de prendre en charge des hommes en crise, et ceci sans prise en considération de la réelle disponibilité de leurs intervenants-es au moment de la demande.

« Un phénomène auquel nous on fait face, c'est qu'il y a des gars qui nous appellent et nous disent : "je suis à l'hôpital en psychiatrie et j'ai passé la nuit" ou "ça fait deux jours que je suis là et mon psychiatre va me donner mon congé quand je vais lui confirmer que je suis inscrit chez vous". »

« À un homme qui a des idées suicidaires, il faut que tu ailles là maintenant, mais au moment où on se parle, c'est fort possible que tous les intervenants soient bookés pour la semaine qui suit, ça fait qu'il y a des demandes qui sont faites par le milieu auxquelles on ne peut pas répondre. »

Les participants-es notent par ailleurs que des cas d'hommes en difficulté leurs sont de plus en plus référés, notamment par les CLSC, sans la nécessaire prise en compte ou respect du mandat de leur organisme.

« De plus en plus. Je veux dire que dès qu'il y a quelqu'un qui arrive à leur bureau et qui est moins agressif, ils ont tendance à nous l'envoyer. Au moins, on a encore la marge de manœuvre de leur dire : écoutez, envoyez-nous le pas s'il ne fonctionne pas en groupe. Et ce, même si des fois ils savent qu'on va les prendre pareil. »

« Ils ont développé de plus en plus de démarches spécifiques pour des problématiques spécifiques. Puis, là, tous ceux qui n'entrent pas, soit dans le cadre de la démarche, ou de la problématique, bien pas tous, mais une bonne partie est référée chez nous. »

d. Les besoins d'amélioration des conditions de travail

La question des conditions de travail est également évoquée. Les participants-es remarquent que les intervenants-es ont des conditions de travail difficiles, susceptibles de provoquer un épuisement.

« Je vois les intervenants chez nous, rentrer le matin. Ils font une entrevue. Après celle-là, il y en a une autre. Ils en passent toute la journée : une heure, une heure et une heure et le soir, il y a un groupe. On parle des besoins des organismes et des besoins des intervenants, comment tu fais pour ne pas brûler ton personnel ? »

« Ce que je voyais, c'est qu'on avait un plafond, on ne pouvait plus recevoir plus de monde, on était en train de se brûler [...] c'est tannant de fonctionner comme ça. Tu réussis à rejoindre les gens et à établir des partenariats, mais tu es obligé d'arrêter car tu es en train de tuer ton monde, ça fait que tu arrêtes. »

Ces conditions de travail représentent une préoccupation majeure puisqu'elles posent également le problème de la capacité à retenir le personnel, et par là-même l'expertise développée au sein même de l'organisme.

« Ceux qui étaient là, il y a dix à 12 ans, 15 ans et 20 ans, ils commencent à partir et les gens qui entrent ne restent pas longtemps. Parce qu'actuellement, on a de la concurrence avec le réseau. On a du personnel qui est hyper spécialisé, qui est hyper compétent et il y a de la job dans le réseau actuellement. »

« Donc, on forme des gens pour le réseau et on perd notre monde, on perd notre expertise. On n'a pas de personnel. Si on n'a pas de continuité, on ne sera pas capable d'offrir des services de qualité. Tu sais, c'est beau de se dire qu'on va avoir de l'argent et compagnie, mais si on a des gens qui, aux six mois, partent, on n'aura plus une expertise qui va rester dans nos organismes et qui va se développer. »

5.4.2 Résultats du sondage

Suite aux groupes de discussion, les principaux besoins identifiés par les participants-es ont été reformulés et présentés sous la forme de 28 énoncés exprimant chacun un besoin particulier. Un sondage contenant ces énoncés a été envoyé aux répondants-es au questionnaire 2002-2003/2007-2008 afin de savoir quels besoins leur paraissaient prioritaires pour le prochain plan d'action gouvernemental. Les répondants-es devaient indiquer leur degré d'accord avec les énoncés sur une échelle allant de «Tout à fait en désaccord» à «Tout à fait en accord». Ils devaient par la suite indiquer les cinq besoins qu'ils jugeaient les plus importants. Le tableau 118 présente l'opinion des répondants-es par rapport aux 28 besoins identifiés. Une lecture rapide du tableau permet de constater qu'ils ont exprimé un grand degré d'accord avec presque tous les besoins décrits dans le questionnaire. La somme des répondants-es s'étant dits «en accord» ou «tout à fait en accord» avec les énoncés dépasse 90% dans presque tous les cas. Seul l'énoncé demandant un accès plus rapide aux évaluations psychiatriques pour les hommes souffrant de problèmes de santé mentale a obtenu un degré d'approbation inférieur.

Il a été impossible d'établir l'ordre de priorité des besoins à partir des réponses des répondants-es, la consigne donnée dans le questionnaire ayant été mal comprise. Compte tenu des réponses obtenues et de cette difficulté méthodologique, le sondage ne possède pas une grande capacité discriminante. A posteriori, il a été décidé de souligner comme étant sensiblement plus importants que les autres les énoncés pour lesquels plus de 75% des répondants-es se sont dits «tout à fait en accord». Bien que ce critère comporte une part d'arbitraire, il fait ressortir onze énoncés dans quatre grandes zones de besoins.

La première zone est celle de la prévention et de la sensibilisation (cinq énoncés sur onze). Les énoncés évoquent l'idée qu'il faut investir à la fois dans le traitement et dans la prévention de la violence conjugale (#20). La prévention est vue comme la voie vers le changement social (#21) et comme une façon d'interrompre la transmission intergénérationnelle de la violence (#22). Les organismes ont besoin de ressources financières pour faire ce travail auprès de la population (#24). Ils souhaitent également que leur existence et leurs services soient mieux connus (#23).

La deuxième zone est celle de l'adaptation des services aux hommes vivant des réalités particulières (trois énoncés sur onze). Le premier énoncé (#1) souligne la nécessité de programmes et de politiques spécifiques pour ces clientèles. Les deux autres énoncés identifient des groupes spécifiques, soit les conjoints aux comportements violents issus des populations immigrantes (#2) et les hommes victimes de violence conjugale (#3).

La troisième zone touche l'accessibilité des services (deux énoncés sur onze). Les répondants-es souhaitent avoir plus de ressources pour pouvoir faire plus de publicité et ainsi rejoindre plus d'hommes ayant des comportements violents (#11). Ils souhaitent aussi que les services soient accessibles plus rapidement de façon à diminuer les risques d'abandon (#12).

Finalement, dans le domaine des conditions de travail (un énoncé sur onze), les répondants-es souhaitent pouvoir assurer de bonnes conditions de travail aux intervenants-es qu'ils engagent afin de pouvoir les retenir (#27).

Tableau 118 - Opinion des répondants-es sur les besoins des hommes et des organismes qui devront être pris en considération pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale

<i>Énoncés</i>	<i>N</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
<u>BESOINS DES HOMMES AYANT DES COMPORTEMENTS VIOLENTS</u>						
<u>a. Les besoins d'adaptation de services pour les hommes vivant des réalités particulières :</u>						
1- Il faut des politiques et des programmes pour les hommes vivant des réalités particulières	21	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (9,5%)	19 (90,5%)	3,90 / 0,3
2- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents issus des populations immigrantes	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	4 (18,2%)	18 (81,8%)	3,81 / 0,4
3- Il faut être en mesure de rejoindre et d'offrir des services aux hommes victimes de violence conjugale	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (22,7%)	17 (77,3%)	3,77 / 0,4
4- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints âgés ayant des comportements violents	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (27,3%)	16 (72,7%)	3,72 / 0,4
5- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents issus des communautés autochtones	22	0 (0,0%)	1 (4,5%)	5 (22,7%)	16 (72,7%)	3,68 / 0,6
6- Il faut être en mesure de rejoindre davantage les gais et les lesbiennes	21	0 (0,0%)	1 (4,7%)	5 (23,8%)	15 (71,4%)	3,66 / 0,6
7- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents qui ont des limitations fonctionnelles au plan physique	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	9 (40,9%)	13 (59,1%)	3,59 / 0,5
8- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents qui ont des déficiences au plan intellectuel	21	0 (0,0%)	0 (0,0%)	10 (47,6%)	11 (52,4%)	3,52 / 0,5
9- Il faudrait du personnel qui connaît la langue et parfois même la culture du pays d'origine des nouveaux arrivants pour mieux les rejoindre	22	0 (0,0%)	2 (9,1%)	10 (45,4%)	10 (45,4%)	3,36 / 0,7

<i>Énoncés</i>	<i>N</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
10- Il faut mieux rejoindre les populations marginalisées, par exemple, les gens qui sortent de prison	21	1 (4,7%)	0 (0,0%)	12 (57,1%)	8 (38,1%)	3,28 / 0,7
<u>b. Les besoins d'accessibilité et de disponibilité des services</u>						
11- Avec plus de ressources, on pourrait faire plus de publicité et ainsi, rejoindre plus de conjoints ayant des comportements violents	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (22,7%)	17 (77,3%)	3,77 / 0,4
12- Il faut une accessibilité rapide aux services demandés pour diminuer les risques d'abandon	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (22,7%)	17 (77,3%)	3,77 / 0,4
13- Il faudrait avoir les ressources financières permettant de réduire les listes d'attente	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (27,3%)	16 (72,7%)	3,72 / 0,5
14- Si on veut avoir un impact marqué sur un problème social comme la violence conjugale au Québec, il faut pouvoir rejoindre et aider au moins 30% des conjoints ayant des comportements violents	22	0 (0,0%)	2 (9,1%)	4 (18,2%)	16 (72,7%)	3,63 / 0,7
<u>c. Les besoins d'hébergement provisoire</u>						
15- Il faudrait de l'hébergement préventif pour retirer les conjoints ayant des comportements violents du milieu familial plutôt que de déstabiliser toute la famille en amenant la conjointe en maison d'hébergement	22	1 (4,5%)	1 (4,5%)	6 (27,3%)	14 (63,6%)	3,50 / 0,8
<u>d. Les besoins des enfants et des adolescents</u>						
16- On reçoit des appels d'adolescents agressifs âgés de 16, 17, 18 ans. Il faut être en mesure de les accueillir dès cet âge pour qu'ils ne se retrouvent pas dans nos services à 30, 40, 50 ans	22	0 (0,0%)	1 (4,5%)	7 (31,8%)	14 (63,6%)	3,59 / 0,6
17- Il faut développer des rencontres thématiques sur les habiletés parentales pour les participants qui ont des enfants	22	0 (0,0%)	1 (4,5%)	10 (45,4%)	11 (50,0%)	3,45 / 0,6
<u>BESOINS DES ORGANISMES</u>						
<u>a. Les besoins de ressources pour le développement des services</u>						

<i>Énoncés</i>	<i>N</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
18- Il faut avoir les moyens financiers permettant de mettre sur pied plus de groupes thérapeutiques pour venir en aide à plus de conjoints ayant des comportements violents	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (31,8%)	15 (68,2%)	3,68 / 0,5
19- Il faut pouvoir répondre aux besoins des conjoints ayant des comportements violents auxquels le groupe thérapeutique ne convient pas (ex. : problèmes de santé mentale).	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	8 (36,4%)	14 (63,6%)	3,63 / 0,5
<u>b. Les besoins de ressources pour les activités de prévention et de sensibilisation</u>						
20- Il faudrait avoir les moyens d'investir à la fois dans le traitement et dans la prévention.	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (9,1%)	20 (90,9%)	3,90 / 0,3
21- Si on veut vraiment effectuer un changement social, on va avoir intérêt à investir dans le préventif	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (13,6%)	19 (86,4%)	3,86 / 0,3
22- Il faut faire de la prévention et de la sensibilisation en amont du problème de violence afin de briser le cycle de transmission transgénérationnelle de la violence	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (13,6%)	19 (86,4%)	3,86 / 0,3
23- Il faut de l'information pour la population sur l'existence des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents et sur les services qu'ils offrent	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	4 (18,2%)	18 (81,8%)	3,81 / 0,4
24- Il faudrait plus de ressources financières pour être capable de faire de la sensibilisation auprès de la population	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (22,7%)	17 (77,3%)	3,77 / 0,4
25- Il faudrait avoir des groupes pour conjoints en situation de rupture parce que c'est vraiment une situation à risque élevé pour leur partenaire.	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (27,3%)	16 (72,7%)	3,72 / 0,5
<u>c. Les besoins de soutien et de collaboration du réseau</u>						
26- Les organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents ont besoin d'avoir un accès plus rapide aux évaluations psychiatriques pour mieux aider les clients qui ont des problèmes de santé mentale	22	0 (0,0%)	5 (22,7%)	4 (18,2%)	13 (59,1%)	3,36 / 0,8
<u>d. Les besoins d'amélioration des conditions de travail</u>						

<i>Énoncés</i>	<i>N</i>	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart-type</i>
27- Il faut assurer de bonnes conditions de travail aux gens qu'on engage pour les retenir	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (22,7%)	17 (77,3%)	3,77 / 0,4
28- Les conditions de travail doivent être concurrentielles avec celles offertes dans le réseau pour retenir le personnel	22	0 (0,0%)	0(0,0%)	6 (27,3%)	16 (72,7%)	3,72 / 0,5

Le sondage mené comprenait aussi une série de 17 énoncés supplémentaires portant cette fois sur les recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale. Ces énoncés étaient également inspirés des opinions émises lors des groupes de discussion. Les thèmes retenus étaient ceux du développement des services, de la collaboration et du partenariat, de la sensibilisation de la population à la problématique de la violence conjugale, des réalités particulières et de la stabilité des organismes. Le tableau 119 ci-dessous présente l'opinion des répondants-es par rapport aux 17 recommandations proposées. Les répondants-es se sont dits d'accord ou tout à fait d'accord à plus de 90% avec la plupart des énoncés. Seulement trois d'entre eux ont reçu un soutien inférieur à cette marque. Ainsi, 31,8% des répondants-es ne souhaitent pas que l'on consacre des énergies à définir plus clairement les rôles des organismes d'aide aux hommes et des organismes d'aide aux femmes afin de faciliter les échanges entre eux (#2); 19,1% des répondants-es expriment une forme ou l'autre de désaccord avec l'idée d'harmoniser les services entre les régions urbaines et les régions rurales (#1); et 18,2% s'opposent au fait que l'on sensibilise la population à d'autres modèles d'explication de la violence conjugale (#6).

Les recommandations qui font l'objet du plus grand consensus, avec 85% et plus de répondants-es tout à fait en accord, portent sur la stabilité financière des organismes. Selon les répondants-es, celle-ci doit permettre aux organismes d'offrir leurs activités sur l'ensemble du territoire québécois (#15) et de diminuer les listes d'attente (#17). Dans une proportion légèrement inférieure, soit d'environ 75% de répondants-es tout à fait en accord, les responsables d'organismes se sont prononcés en faveur d'une série de trois recommandations concernant la sensibilisation de la population au problème de la violence conjugale. Il s'agit : de repenser les campagnes de publicité contre la violence conjugale de façon à ce que la clientèle potentielle des organismes puisse s'y reconnaître (#8); d'inventer des moyens originaux pour encourager les conjoints ayant des comportements violents à demander de l'aide (#7); et de sensibiliser la population au fait que venir en aide aux conjoints ayant des comportements violents aide aussi leur entourage (#11).

Tableau 119 - Opinion des répondants-es sur les recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale

<i>Énoncés de recommandations Le prochain plan d'action devra permettre de :</i>	N	<i>Tout à fait en désaccord Nbre (%)</i>	<i>En désaccord Nbre (%)</i>	<i>En accord Nbre (%)</i>	<i>Tout à fait en accord Nbre (%)</i>	<i>Moyenne / Écart- type</i>
<u>a. Permettre le développement des services</u>						
1- De favoriser l'harmonisation des services entre les régions urbaines et les régions rurales	21	1 (4,8%)	3 (14,3%)	8 (38,1%)	9 (42,9%)	3,19 / 0,9
<u>b. Favoriser la collaboration et le partenariat</u>						
2- De définir plus clairement les rôles des organismes d'aide aux hommes et des organismes d'aide aux femmes afin de faciliter les échanges entre eux	22	2 (9,1%)	5 (22,7%)	3 (13,6%)	12 (54,5%)	3,13 / 1,1
3- De favoriser le partenariat entre les organismes d'aide aux femmes et les organismes d'aide aux hommes afin d'arriver à trouver des points de rassemblement	22	0 (0,0%)	1 (4,5%)	7 (31,8%)	14 (63,6%)	3,59 / 0,6
4- De favoriser le partage des connaissances acquises concernant l'intervention auprès des conjoints ayant des comportements violents avec les intervenants-es d'autres secteurs d'activité	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	10 (45,4%)	12 (54,5%)	3,54 / 0,5
5- De développer de meilleurs liens entre tous les secteurs d'activité du réseau pour respecter les spécificités de chacun	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	12 (54,5%)	10 (45,4%)	3,45 / 0,5
<u>c. Sensibiliser la population au problème de la violence conjugale</u>						
6- De sensibiliser la population à différents modèles d'explication de la violence conjugale	22	0 (0,0%)	4 (18,2%)	3 (13,6%)	15 (68,2%)	3,50 / 0,8
7- D'inventer des moyens originaux pour encourager les conjoints ayant des comportements violents à demander de l'aide	21	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (23,8%)	16 (76,2%)	3,76 / 0,4
8- De repenser les campagnes publicitaires portant sur la violence conjugale pour que nos participants potentiels puissent s'y reconnaître	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (22,7%)	17 (77,3%)	3,77 / 0,4
9- De sensibiliser la population au fait que les conjoints ayant des comportements violents ont besoin d'aide et peuvent changer	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (27,3%)	16 (72,7%)	3,72 / 0,5

10- De tenir compte des diverses formes de violence conjugale dans les messages publicitaires et non pas seulement de la violence physique	21	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (28,6%)	15 (71,4%)	3,71 / 0,5
11- De sensibiliser la population au fait que venir en aide aux conjoints ayant des comportements violents aide aussi leur entourage	21	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (23,8%)	16 (76,2%)	3,76 / 0,4
<i>Énoncés de recommandations Le prochain plan d'action devra permettre de :</i>	N	Tout à fait en désaccord Nbre (%)	En désaccord Nbre (%)	En accord Nbre (%)	Tout à fait en accord Nbre (%)	Moyenne / Écart-type
12- De favoriser une meilleure reconnaissance du travail effectué par les organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents	22	0 (0,0%)	1 (4,5%)	5 (22,7%)	16 (72,7%)	3,68 / 0,6
<u>d. Rendre compte des réalités particulières</u>						
13- De rendre compte de la diversité des conjoints ayant des comportements violents : immigrants, personnes âgées, autochtones, toxicomanes, etc.	22	0 (0,0%)	2 (9,1%)	6 (27,3%)	14 (63,6%)	3,54 / 0,7
14- De reconnaître l'expertise des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents en tant que formateurs	22	0 (0,0%)	1 (4,5%)	7 (31,8%)	14 (63,6%)	3,59 / 0,6
<u>e. Offrir une stabilité financière aux organismes</u>						
15- D'assurer un équilibre financier aux organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents afin qu'ils puissent offrir des activités sur l'ensemble du Québec	21	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (9,5%)	19 (90,5%)	3,90 / 0,3
16- D'assurer un équilibre financier aux organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents afin qu'ils puissent rendre disponible, en soirée, les rendez-vous d'entrevue individuelle d'accueil et d'évaluation pour les hommes qui ne peuvent se libérer durant leur quart de travail le jour	21	0 (0,0%)	1 (4,8%)	5 (23,8%)	15 (71,4%)	3,66 / 0,6
17- De favoriser l'équilibre financier des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents de manière à ce qu'ils puissent diminuer leurs listes d'attente	22	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (13,6%)	19 (86,4%)	3,86 / 0,3

5.4.3 Synthèse des pistes d'action prioritaires pour l'avenir

À la lumière des résultats des groupes de discussion et du sondage effectué auprès de 22 responsables d'organismes, les principales préoccupations sont :

- D'assurer la stabilité financière des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents de façon à ce qu'ils puissent :
 - Offrir leurs activités sur l'ensemble du territoire québécois
 - Offrir de bonnes conditions de travail à leurs intervenants et les retenir
- De rendre les services accessibles plus rapidement, notamment en réduisant les listes d'attente pour les activités de groupe là où elles existent
- De doter les organismes des moyens nécessaires pour s'investir dans plus d'activités de prévention et de sensibilisation
- D'adapter les services aux hommes vivant des réalités particulières, particulièrement ceux issus de l'immigration
- De mieux faire connaître les organismes et leur travail auprès de la population en général et des conjoints aux comportements violents en particulier
- De repenser les campagnes de publicité contre la violence conjugale de façon à ce qu'elles rejoignent davantage les conjoints ayant des comportements violents

Chapitre 6 – DISCUSSION DES RÉSULTATS

Ce chapitre discute des principaux résultats en fonction des objectifs de la recherche. Nous rappelons que les objectifs de la recherche étaient de dresser : 1) un portrait de la situation des maisons et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents; 2) de comparer l'évolution de leur situation entre les deux années de référence, soit avant et après le financement supplémentaire lié aux 2^e plan d'action en matière de violence conjugale, 3) de documenter le point de vue des intervenants-es des organismes communautaires concernés sur l'influence du soutien financier et sur l'évolution de celui-ci; et enfin 4) de documenter le point de vue des intervenants-es sur les mesures prioritaires à mettre de l'avant au cours des cinq prochaines années pour répondre aux besoins des personnes en situation de violence conjugale.

Afin de respecter l'organisation privilégiée tout au long du rapport, la discussion des résultats sera divisée en deux sections, l'une portera sur les résultats liés aux maisons d'hébergement, et l'autre sur ceux liés aux organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

6.1 LES MAISONS D'HÉBERGEMENT

En premier lieu, les résultats de la recherche permettent de constater que le financement aura amené une harmonisation des services offerts par les maisons d'hébergement du Québec. Si les maisons d'hébergement étaient déjà réparties sur l'ensemble du territoire québécois dès 2003, les nouveaux argents leur auront permis d'offrir la même gamme de services, qu'elles soient situées en zone rurale ou urbaine. Ainsi, contrairement à la tendance observée dans le cadre de l'enquête sur les refuges pour femmes violentées (Statistiques Canada, 2007), la réalité des maisons d'hébergement du Québec situées dans une zone rurale ne diverge pas de celle des maisons situées en zone urbaine. La gamme des services offerts est similaire, permettant aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale de bénéficier des mêmes ressources d'aide, quel que soit le lieu où ils résident. Une telle harmonisation des services rejoint d'ailleurs un des défis posé dans le cadre de la Politique d'intervention en violence conjugale (Gouvernement du Québec), c'est-à-dire d'adapter l'organisation des services à la réalité particulière des régions.

Il convient de souligner par ailleurs que le plan de développement élaboré par la Fédération et le Regroupement (Fédération et Regroupement, 2004) aura également eu les effets escomptés, puisqu'on observe une étendue de l'accessibilité des services dans les zones rurales par le développement de points de services, du transport et de la mobilité des intervenantes qui peuvent ainsi se rapprocher du milieu des femmes victimes de violence conjugale.

Le développement d'un éventail de services et l'harmonisation de ceux-ci dans l'ensemble des maisons d'hébergement constituent des effets majeurs du financement lié au plan d'action et rendent compte de la pertinence de la méthode de répartition des argents basée, rappelons-le, sur une estimation d'un budget plancher par maison de 12 places. Les résultats de l'étude permettent d'observer par ailleurs l'éventail très important des services offerts aux femmes. On note aussi que la très grande consistance de l'offre de services par l'ensemble des maisons d'hébergement du Québec est ce qui les distingue des autres refuges sur lesquels s'est basée l'étude canadienne de 2007 (Statistique Canada, 2007). De plus, nous constatons des taux de services offerts plus élevés par les maisons d'hébergement du Québec par rapport à ceux offerts par les maisons du reste du Canada. C'est notamment le cas des services d'assistance téléphonique et de l'intervention individuelle en interne qui sont offerts pour toutes les maisons

de l'échantillon alors qu'ils sont offerts par seulement 66% et 91% respectivement par les maisons situées à l'extérieur du Québec.

On note par ailleurs qu'en plus des quatre types de services communs à la plupart des programmes d'intervention auprès des femmes violentées sur le plan international, soit l'hébergement, l'assistance téléphonique, le counseling individuel ou en groupe et l'accompagnement/soutien/défense des droits (Bennett *et al.*, 2004; Tutty *et al.*, 1999; Melbin, Sullivan et Cain, 2003), les maisons d'hébergement offrent une large gamme de services de soutien et d'accompagnement. En offrant de multiples formes de soutien et d'accompagnement, les maisons répondent ainsi aux besoins des femmes violentées qui, comme on le sait, sont multiples et ne se limitent pas à une seule sphère de leur vie. Bien que, comme le rappellent DeLeon-Granados et Well (2003), il soit nécessaire de faire une distinction entre la diversité des services offerts et leur efficacité, on peut constater que les services offerts par les maisons d'hébergement rejoignent la diversité des besoins des femmes (ex : logement, professionnel, médical, judiciaire, réponse aux besoins des enfants, etc.), auxquels il est nécessaire de répondre pour limiter les risques de revictimisation, tel que le montre l'étude de Postmus et Hahn (2007). Par ailleurs, les données de la présente étude permettent de constater une évolution quant aux lacunes identifiées en 2007 par l'étude canadienne. Ainsi, on observe entre autre qu'en 2008-2009, 90% des maisons d'hébergement offraient les services pour le soutien à la recherche d'un logement et que 16% soit le double de ce qui était offert en 2006, offrait des maisons ou appartements de seconde étape.

On note également que le financement supplémentaire aura permis le développement et l'harmonisation des services externes et post-hébergement. De cette manière, les maisons d'hébergement peuvent desservir les trois types de femmes victimes de violence conjugale distinguées dans l'enquête sur les refuges pour femmes violentées du Canada, c'est-à-dire : les femmes hébergées, non-hébergées et ex-hébergées. Ainsi, on constate tout d'abord une forte augmentation de l'intervention dans le cadre des services externes. La documentation scientifique a montré que les femmes se rendent dans les maisons d'hébergement lorsqu'elles vivent des abus sévères et fréquents et lorsqu'elles n'ont pas de soutien social et de ressources financières leur permettant d'échapper à la situation de violence (Gondolf et Fisher, 1988). Les résultats de la présente étude montrent que les femmes utilisant les services d'hébergement ne vivent pas les mêmes formes de violence que celles utilisant les services externes. Il apparaît en effet que leurs motifs principaux d'hébergement sont la violence verbale et psychologique et la violence physique (respectivement dans 40,8% et 32,5% des cas), alors que dans le cas des services externes, la proportion de violence verbale et psychologique est plus importante (60,6%) et celle de violence physique est moindre (21,8%). Ainsi, le développement des services externes accentue l'accessibilité des services d'aide en offrant des alternatives aux femmes ayant besoin d'aide, sans forcément que ce soit un hébergement leur assurant une sécurité physique. Le développement de ce type de service externe et de suivi rejoint par ailleurs la volonté du Gouvernement du Québec (1995) qui souhaite rendre plus accessibles les services visant à répondre aux besoins des victimes dont la situation ne requiert pas d'hébergement, y compris au sein des maisons d'aide et d'hébergement.

En outre, il convient de noter que les services externes se sont développés au moment même où le taux d'occupation des maisons semble avoir diminué, ce qui laisse penser que les services externes ont surtout été privilégiés par les femmes au détriment de l'hébergement au cours de la période étudiée. Cependant, il convient de noter que les taux d'occupation des maisons peuvent

fluctuer selon les années. Sans porter spécifiquement sur les taux d'occupation, les enquêtes sur les refuges pour femmes violentés au Canada montrent tout du moins qu'entre 2005-2006 et 2007-2008, le nombre de femmes et d'enfants hébergés est passé de 106 000 à 101 000 (Statistique Canada, 2007 et 2008). Par ailleurs, la manière de calculer le taux d'occupation peut biaiser les résultats puisque ce calcul repose sur le nombre de lits subventionnés au sein de la maison, et non sur le nombre de chambre. En effet, soulignons qu'une chambre peut être occupée par une seule femme hébergée seule, sans que nécessairement tous les lits de cette chambre ne soient occupés.

En ce qui concerne maintenant le développement des services post-hébergement, ils permettent de répondre aux besoins à long-terme des femmes. Les intervenantes disposent du temps nécessaire pour effectuer un suivi auprès des ex-hébergées. L'accompagnement des femmes, tant au niveau de leurs démarches que d'un soutien émotif est en effet nécessaire après leur départ de leur maison d'hébergement. Si Allen *et al.* (2004) ont observé qu'un accompagnement de 10 semaines à raison de 6,4h de temps de rencontre par semaine en moyenne avec une intervenante permettait aux femmes d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention de leur autonomie, la présente étude reste cependant muette sur le type et les modalités des services de post-hébergement offerts.

Un autre effet majeur du financement lié au plan d'action s'observe au niveau des services destinés aux enfants et aux adolescents. En effet, 39 maisons supplémentaires ont ajouté ces services au cours de la période étudiée. La majorité des maisons d'hébergement du Québec sont maintenant en mesure d'offrir des services spécialisés grâce à l'embauche et la présence quotidienne des intervenantes jeunesse; ce qui représentait d'ailleurs l'un des objectifs spécifiques du plan d'action. Plus précisément, 92,1% des maisons offrent des services spécifiques, notamment de l'hébergement, des interventions individuelles en interne, du support et de l'accompagnement et du suivi post-hébergement. Là encore, on constate une cohérence dans l'offre de services qui dépasse de façon importante l'offre de services des autres maisons d'hébergement incluses dans l'étude canadienne en regard des services aux enfants et adolescents en maison d'hébergement (Statistiques Canada, 2006). On note par ailleurs que, tout comme chez les services destinés aux femmes, ce sont les services externes (+ 54,3%) et de post-hébergement (+65,7%) qui ont particulièrement été développés. De plus, un accent a été mis sur les interventions mère-enfant (+21,4%). De telles interventions paraissent nécessaires puisque comme le rapportent plusieurs études (Mabango, 2002 ; English, Marshall et Stewart, 2003 ; Jarvis *et al.*, 2003), l'état de santé de la mère victime de violence peut exercer une influence sur les problèmes de santé et de comportement de l'enfant, diminuer la qualité de la relation entretenue, ainsi que le soutien que la mère pourrait lui apporter.

On note cependant des données manquantes autour de la condition des adolescents et adolescentes accueillies au sein des maisons d'hébergement, alors que comme le montre la littérature scientifique (Lessard et Paradis, 2003; Fernet, 2002), il existe une relation significative entre les expériences de violence entre les parents et celles vécues par les adolescents-es. Cette période développementale se caractérisant par de multiples changements physiques, socio-affectifs et identitaires, il apparaît nécessaire de s'interroger davantage sur les interventions adaptées mises en place pour cette catégorie de la population et éventuellement les besoins inhérents à ce type d'intervention.

Un autre effet majeur constaté s'observe sur le développement des ressources humaines des maisons d'hébergement. De nombreuses intervenantes ont pu être recrutées, ce qui favorise la disponibilité et la possibilité d'offrir des interventions structurées. Les maisons sont ainsi en mesure d'offrir le soutien émotionnel, l'empathie, les encouragements et l'accompagnement nécessaires dans les démarches des femmes recevant des services (Tutty *et al.*, 1999; Haj-Yahia et Cohen, 2008; Parmar et Sampson, 2007). On sait en effet que l'efficacité des interventions dépend de la perception qu'ont les femmes d'être soutenues, respectées et non jugées par les intervenantes (Melbin, Sullivan et Cain, 2003).

La disponibilité des intervenantes et la possibilité d'offrir des interventions structurées apparaissent d'autant plus nécessaires à un moment où les intervenantes doivent composer avec les problématiques multiples de plus en plus souvent vécues par les femmes violentées. En effet, 56,3% des intervenantes ont souligné dans le cadre de la présente étude l'alourdissement des problématiques observées et notamment des cas de double voire triple problématiques, telles que des problèmes de santé mentale et de toxicomanie; des problématiques qui entraînent par ailleurs un prolongement de la durée d'hébergement. Les données qualitatives rendent compte également des préoccupations des répondantes au sujet des femmes issues de minorités culturelles qui semblent être plus nombreuses à se diriger vers les services offerts par les maisons d'hébergement, notamment dans la région de Montréal. L'adaptation à la réalité de ces femmes demande plus de temps et de ressources puisqu'elle doit se faire sur le plan du langage (par le biais d'intervenantes bilingues ou des interprètes) et sur le plan d'une meilleure compréhension de la culture d'origine de ces femmes.

Depuis la politique d'intervention en matière de violence conjugale de 1995, la nécessaire adaptation des services aux réalités particulières a été mise de l'avant. Les maisons ont besoin de s'adapter aux réalités particulières auxquelles elles sont confrontées, et comme le souligne le gouvernement dans sa politique, cela passe notamment par la formation et le développement de l'expertise des intervenantes et des intervenants (Gouvernement du Québec, 1995, p. 46). Les résultats de la présente étude montrent que les plus grandes possibilités de formation se sont révélées bénéfiques pour aller chercher l'expertise nécessaire pour l'intervention auprès des femmes, des enfants et des adolescents-es, mais aussi, pour la gestion des problématiques multiples vécues par les femmes. Ainsi, toutes les maisons d'hébergement ont investi dans la formation de leurs salariées; il est observé que 4725\$ de plus (médiane) ont été investis dans la formation par rapport à 2002-2003. Nous notons en outre que les sommes dépensées dans la formation sont particulièrement élevées pour les maisons situées dans les zones rurales. Ce phénomène peut s'expliquer par le fait que les intervenantes situées dans ces régions éprouvent plus de difficultés d'accès à des formations adaptées et actualisées, comme l'expliquent Eastman et Bunch (2007).

En outre, la diversité des besoins des femmes violentées laisse entendre qu'il est important que les intervenantes en maison d'hébergement soient outillées de manière à pouvoir considérer l'ensemble de ces besoins et leur formation devrait refléter la multitude de ces besoins (Gorde et Helfrich, 2004); ce qui est d'ailleurs perçu par les répondantes comme l'un des besoins prioritaires pour le prochain plan d'action.

La gestion des réalités particulières passe certes par la formation, mais aussi par les activités de prévention et de collaboration avec les partenaires du milieu. Ces dernières se sont développées, mais on note tout du moins des difficultés ou des limites dans la collaboration avec les CLSC-CSSS, peu développée avec les années, contrairement aux autres secteurs; ce qui constitue un des

besoins énoncés par les intervenantes des maisons d'hébergement. La collaboration, voire l'intégration des services du milieu est nécessaire, notamment dans le cas des problématiques multiples de plus en plus fréquentes au sein des maisons (Rogers, McGee *et al.*, 2003; Humphreys, Regan *et al.*, 2005; Greaves *et al.*, 2002; Salomon *et al.*, 2002).

Enfin, l'un des derniers effets significatifs constaté concerne le développement des ressources humaines au sein des maisons d'hébergement, notamment le recrutement de nouvelles intervenantes dont le niveau de scolarité est essentiellement plus élevé et la possibilité d'offrir de meilleurs salaires et avantages sociaux. De tels changements auraient, selon l'avis de certaines répondantes, permis de favoriser la rétention du personnel qualifié. Cependant, la capacité de retenir le personnel qualifié et formé au sein des maisons constitue toujours une préoccupation de la plupart des répondantes. Il apparaît que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux offrent des conditions salariales concurrentielles par rapport à celles des maisons d'hébergement, ce qui pousse les intervenantes qualifiées à se diriger vers ce réseau. En effet, un travailleur social ou une travailleuse sociale œuvrant dans un établissement public en 2009 touchait entre 20,92\$ et 38,52\$⁶⁹ et un-e technicien-ne en assistance sociale entre 20,72\$ et 29,00\$ (MSSS, 2006⁷⁰). À la suite du financement supplémentaire lié au plan d'action, un exercice d'équité salariale a permis aux maisons d'hébergement de connaître une progression des salaires de 28% pour les six années à l'étude, mais on constate tout de même que le salaire horaire d'une intervenante régulière/permanente ne s'élève qu'à 16,75\$ en moyenne⁷¹. À cette concurrence du réseau s'ajoutent les préoccupations des maisons par rapport à leur capacité de maintenir cet exercice d'équité salariale les prochaines années. En effet, si celui-ci a été possible grâce au financement supplémentaire, il suppose que la stabilité du financement sera nécessaire dans les années à venir pour le maintenir. Comme l'observent Tutty et Rothery (1997), les financements instables ou inadéquats caractérisent trop souvent ceux des maisons d'hébergement, qui voient alors leur marge de manœuvre limitée et les bas salaires qui en découlent ont pour conséquence de rendre difficile la rétention du personnel.

6.2 LES ORGANISMES POUR CONJOINTS AYANT DES COMPORTEMENTS VIOLENTS

Dans le présent rapport, les données quantitatives concernant les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents ont été obtenues à l'aide d'un questionnaire auquel les responsables d'organisme ont répondu. L'instrument a été conçu en collaboration avec les représentants du milieu, notamment avec l'Association provinciale à cœur d'homme et les directeurs de quelques organismes. L'exercice de construction du questionnaire a fait ressortir sans équivoque leur désir de contribuer à l'atteinte des objectifs de la recherche. Cependant, il a aussi mis en évidence des lacunes dans le système de collecte de données des organismes. Certains d'entre eux, par manque de ressources, semblent mal équipés ou mal organisés pour la

⁶⁹ Tout comme un-e agent-e de relations humaines

⁷⁰ Échelles de traitement consultées sur le site du Comité patronal de négociation du secteur de la Santé et des Services sociaux (CPNSSS) : <http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/nomenclatures.html#4>.

Document consulté: *Taux et échelles de salaire annexés à l'entente sur la mise en oeuvre du programme d'équité salariale* (21 décembre 2006).

⁷¹ À titre d'information, le CPNSSS indiquait en 2006 que l'échelle de traitement pour un travailleur ou une travailleuse du secteur communautaire pouvait atteindre de 20,72\$ à 29,00\$, mais une étude sur le sujet, telle que réalisée par Proulx et Boudreault (2009), montre que le salaire horaire moyen rapporté dans des groupes communautaires ne s'élevait qu'à 15,72\$, ce qui reste cependant quelque peu supérieur à ce qui est proposé dans les maisons d'hébergement.

cueillette systématique d'informations à propos de leur clientèle, de leurs extrants ou de l'administration de leur organisme. Dans d'autres organismes, des difficultés ont été rapportées concernant l'archivage des informations, l'accès aux données de l'année 2002-2003 étant alors extrêmement difficile, voire impossible. L'uniformité des données colligées par les organismes a aussi posé problème. Ainsi, même dans les organismes disposant de systèmes bien organisés, les données recueillies n'étaient pas toujours les mêmes.

Comme on l'a déjà mentionné, ces lacunes ont eu un impact sur la qualité des données recueillies dans le cadre de la présente étude (voir section 3.3.1.2 et 3.5). À défaut d'être corrigées, elles minent la capacité des chercheurs-es, des bailleurs de fonds et de l'association des organismes elle-même d'établir un portrait fidèle des services qui sont rendus et des populations qui sont desservies. Elles constituent aussi un obstacle à l'évaluation des services et à leur planification. Lors de la réalisation de l'étude, les responsables de l'Association à cœur d'homme se sont dits conscients des lacunes identifiées. Des efforts ont récemment été faits au sein de l'Association afin de dégager un consensus sur les variables à mesurer dans tous les organismes et sur la façon de les opérationnaliser. C'est une initiative qu'il faut à notre avis encourager si l'on souhaite suivre de façon systématique l'évolution des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents et de leurs pratiques. Il apparaît également nécessaire de doter les organismes des moyens de mettre en place ces systèmes de collecte de données plus performants et mieux coordonnés. Les normes européennes stipulent à cet égard que *«la documentation considérée comme partie intégrante du travail devra systématiquement être planifiée et les ressources appropriées devront leur être allouées. La documentation et l'évaluation devront être financées comme parties intégrantes des dispositifs d'intervention en direction des auteurs de violences conjugales»* (WWP, 2008b).

En examinant le profil des organismes étudiés, on constate qu'ils desservent plusieurs types de populations. Bien que les conjoints aux comportements violents soient leur cible d'intervention la plus importante, 40% de leur clientèle est composée d'hommes en difficulté, d'adolescents-es ou de femmes ayant des comportements violents ou d'hommes victimes de violence conjugale. L'aide aux conjoints ayant des comportements violents s'insère ainsi dans une visée plus large qui cherche notamment à offrir des services psychosociaux mieux adaptés aux besoins des hommes en général comme le suggérait le Comité de travail en matière de prévention et d'aide aux hommes (Gouvernement du Québec, 2004a). Selon la documentation disponible, il s'agit d'une particularité des organismes québécois (Dankwort et Raush, 2000). Bien que nous n'ayons pas fait une analyse détaillée des interventions faites auprès des hommes en difficulté dans le cadre de cette étude, elles nous semblent se rattacher assez bien au mandat de lutte contre la violence par leur caractère préventif. Plusieurs études ont par exemple montré que la séparation constitue un important facteur de risque pour la violence et pour l'homicide conjugal (Walker *et al.*, 2004). Soutenir les hommes dans ce moment difficile de leur vie peut empêcher la dégradation de situations conflictuelles dans lesquelles les conjoints pourraient être tentés d'imposer leur point de vue de façon violente. L'intervention auprès des hommes suicidaires, qui fait dans certains cas partie des services aux hommes en difficultés offerts dans les organismes, est elle aussi liée à la prévention des drames familiaux, puisque les hommes qui pensent à s'enlever la vie peuvent également penser à tuer leur partenaire et leurs enfants (Banks, *et al.*, 2008).

Hormis les hommes en difficulté, les organismes déploient leurs activités dans des champs connexes à l'expertise qu'ils ont développée dans le traitement des personnes ayant des comportements violents. D'une part, plusieurs connaissances acquises dans l'intervention avec les

hommes adultes sont transférables à l'intervention avec des adolescents agresseurs. Comme le montrent les données de l'étude, les initiatives qui vont dans ce sens se situent en continuité avec les activités de sensibilisation des jeunes à la violence conjugale et à celle vécue dans les relations amoureuses à l'adolescence. Elles répondent de plus à des besoins exprimés par les communautés dans lesquelles les organismes sont implantés. Les connaissances acquises dans l'intervention auprès des hommes peuvent aussi, à tout le moins partiellement, être transférées pour pouvoir aider les femmes qui ont des comportements violents dans la famille. Quelques organismes ont emprunté cette voie qui reste encore peu explorée sur le plan de la recherche. Enfin, les répondants-es ont aussi exprimé une préoccupation pour les hommes qui subissent la violence conjugale. Cette clientèle, peu nombreuse par rapport à l'ensemble des personnes desservies par les organismes, demeure aussi mal connue et semble présenter des besoins particuliers.

Quand on regarde les expériences vécues ailleurs, on remarque que les programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents desservent aussi d'autres types de clientèles. Comme on l'a souligné dans la recension des écrits, 74% des programmes américains déclarent traiter aussi des femmes ayant des comportements violents, alors que 38% reçoivent des hommes victimes de violence conjugale (Price et Rosenbaum, sous presse). En Europe, ces proportions sont respectivement de 44% et 33% (WWP, 2008a). Dans le contexte américain, le développement de services aux femmes ayant des comportements violents est très clairement associé à la façon dont les politiques d'arrestation obligatoires sont formulées dans certains états. Les femmes qui fréquentent les programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents y sont référées par les tribunaux, suite à une arrestation. En ce sens, le développement des pratiques a été étroitement lié aux réalités et à la dynamique des communautés dans lesquelles les organismes s'insèrent. Il en va de même au Québec. On peut, par exemple, faire l'hypothèse que les filières de référence pour les femmes qui ont des comportements violents sont ici très différentes, les services de protection de la jeunesse étant à notre connaissance les plus susceptibles d'exiger ou de recommander qu'elles se soumettent à un traitement.

Dalton (2007) indique que 85% des 150 programmes qu'il a sondés aux États-Unis en 2002 avaient quatre employés à temps plein ou moins. La taille des organismes québécois semble comparable, puisqu'on y dénombre une médiane de trois employés à temps plein. Nonobstant leur taille similaire, les organismes québécois semblent traiter un nombre de demandes d'aide ou de références un peu plus élevé. En effet, pour l'année 2007-2008, le nombre médian était de 175 demandes dans la présente étude, comparativement à 130 dans l'étude de Dalton et à 100 dans celle de Price et Rosenbaum (sous presse) portant sur 276 programmes américains. Des observations similaires peuvent être faites concernant le nombre médian d'individus rencontrés annuellement en entrevue d'accueil et d'évaluation qui était de 150 dans la présente étude et respectivement de 110 et 95 dans les deux études américaines citées. La comparaison entre le nombre d'individus admis en groupe s'avère plus difficile compte tenu de différences méthodologiques entre la présente étude et les recherches américaines⁷². On peut toutefois faire l'hypothèse que ce nombre était inférieur dans les programmes québécois. En effet, le nombre médian de nouvelles admissions en groupe était de 50 par organisme dans le présent échantillon, comparativement à approximativement 110 pour Dalton et 95 pour Price et Rosenbaum. Cet écart pourrait s'expliquer de différentes façons. D'une part, les longues listes d'attente signalées

⁷² Les variables mesurées ne sont pas identiques d'une étude à l'autre. Alors que nous distinguons nettement l'entrée en groupe des autres phases du programme, ce n'est pas le cas dans les études américaines consultées.

dans quelques organismes québécois peuvent avoir retardé l'entrée en groupe de certains individus, qui n'aurait alors pas été enregistrés dans les données. Les listes d'attente peuvent aussi avoir entraîné plus de désistements, comme le suggèrent quelques répondants-es dans les données qualitatives. Il est possible par ailleurs qu'un plus grand nombre d'individus aient bénéficié de services individuels dans cet échantillon que dans les organismes américains, réduisant ainsi la nécessité de les inscrire dans des groupes⁷³. Finalement, le nombre moins important d'hommes admis en groupe pourrait refléter le fait qu'en dépit de la hausse des demandes d'aide observée entre 2002-2003 et 2007-2008, les organismes n'ont pas développé ces activités avec autant d'énergie que les activités complémentaires.

Le fait que les interventions de groupe aient fait l'objet de peu de développements au cours de la période étudiée dans la présente recherche est un objet de préoccupation. Le groupe demeure un mode d'intervention privilégié puisqu'il permet aux participants de s'entraider, de se confronter mutuellement et de questionner entre hommes les valeurs qui sous-tendent leurs comportements violents. Il constitue un puissant instrument de resocialisation. Des efforts doivent à notre avis être poursuivis pour que chaque conjoint au comportement violent qui demande de l'aide puisse être intégré à un groupe. Pour autant qu'elles ne remplacent pas les interventions de groupe, le développement d'activités complémentaires au sein des organismes constitue par ailleurs une bonne nouvelle. Le recours plus fréquent aux suivis individuels peut notamment aider à ajuster les interventions aux besoins et aux caractéristiques de chaque personne. Tel qu'indiqué dans le chapitre sur la recension des écrits, le manque d'individualisation des traitements constitue l'une des critiques les plus fréquemment adressées aux programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents au cours de la dernière décennie.

Très peu d'informations existent concernant le niveau de qualifications du personnel qui travaille dans les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents. La présente étude est l'une des rares à documenter cette question. Elle démontre la présence d'une forte proportion d'universitaires au sein du personnel des organismes. Puisqu'aucune information n'est disponible concernant la scolarité de l'ensemble du personnel œuvrant dans les organismes d'autres pays, les comparaisons directes sont difficiles. Toutefois, selon Price et Rosenbaum (sous presse), 71% des programmes américains ont au moins un-e intervenant-e détenant un diplôme de maîtrise alors qu'un peu plus du quart d'entre eux (27%) emploient un-e détenteur-riche d'un diplôme de doctorat. Ces données sur la situation américaine indiquent que le recrutement d'intervenants-es très scolarisés est une orientation présente ailleurs qu'au Québec. Ce choix peut aussi être mis en relation avec les responsabilités qui incombent aux intervenants-es. En effet, compte tenu de la complexité de la problématique, de l'espoir et de la confiance que suscite la participation d'un conjoint au comportement violent chez sa victime, ainsi que des risques encourus par cette dernière en cas d'échec de l'intervention ou d'erreur de jugement, la compétence des intervenants-es est une préoccupation majeure.

Les données de l'étude indiquent que les responsables d'organismes s'inquiètent de leur capacité à recruter et à retenir des intervenants-es détenant ce niveau de compétence. Cette inquiétude est alimentée par la concurrence à laquelle se livrent à la fois les organismes communautaires et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour le recrutement de professionnels, dans un contexte d'une pénurie de main d'œuvre appréhendée. Le sentiment de ne pas pouvoir offrir des conditions salariales concurrentielles se comprend aisément quand on

⁷³ Des organismes qui offrent des services aux hommes en difficulté privilégient l'intervention individuelle.

compare les salaires versés par les organismes sondés dans cette étude à ceux versés dans le réseau public pour la même période. En effet, le salaire horaire moyen de 19.04\$ versé en 2007 aux intervenants-es réguliers-ères des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents était inférieur au salaire versé à un-e technicien-ne en assistance sociale sans expérience débutant dans le réseau (19,91\$; MSSS, 2006). Cela paraît peu, considérant que les trois-quarts des intervenants-es des organismes détiennent un diplôme universitaire⁷⁴.

La presque totalité des programmes québécois d'aide aux conjoints aux comportements violents sont dispensés par des organismes communautaires autonomes et sans but lucratif. Les données de la présente étude montrent que leur financement provient des subventions versées par l'État (74,5%) puis, de façon secondaire, des sources de financement privé (12,7%), de l'autofinancement (6,6%) et des honoraires versés par les participants (6,2%). Cette situation peut être comparée à celle des organismes implantés dans d'autres pays. Ainsi, aux États-Unis, où la moitié des programmes sont des entreprises privées à but lucratif, les honoraires des participants constituent souvent la principale sinon la seule source de financement (Dalton, 2007). Selon Price et Rosenbaum (sous presse : 19), de nombreux programmes « *n'arrivent pas à bien se développer* » dans ce contexte à cause des faibles revenus des hommes qui y sont référés, des pratiques de tarification graduée selon le revenu et des difficultés des responsables à recouvrer toutes les sommes qui leur sont dues par les participants. Le modèle américain ne nous paraît donc pas être un exemple à suivre en matière de financement des organismes.

En Europe, plusieurs programmes peuvent bénéficier de fonds publics provenant de diverses sources telles que les gouvernements nationaux, régionaux et municipaux. Les honoraires des participants sont recueillis par moins de 40% des organismes. La base de financement des programmes n'est toutefois pas bien sécurisée. Seulement 23% d'entre eux bénéficient d'un financement stable, les demandes étant souvent étudiées par projet ou au cas par cas (WWP, 2008a). Il faut toutefois rappeler que les programmes européens sont généralement plus récents que les programmes québécois. C'est surtout après l'an 2000 qu'on a vu leur nombre augmenter, parallèlement à la mise en place d'autres structures visant à contrer la violence conjugale. Au Québec, ces développements se sont produits dans les années 1980 et 1990, les programmes ayant cessé d'être des projets pilotes en 1992 suite à l'adoption des orientations ministérielles relatives à l'aide aux conjoints violents (MSSS, 1992). La province se situe donc en avance par rapport aux pays européens tant par la reconnaissance des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents que par l'octroi d'un financement récurrent.

À la lumière des données recueillies, trois questions complémentaires restent à résoudre concernant le financement des organismes d'aide aux conjoints aux comportements violents. La première concerne le niveau de financement requis pour permettre aux organismes d'accomplir leurs missions de traitement et de prévention. Les données recueillies à ce sujet indiquent que le rehaussement accordé dans le cadre du deuxième plan d'action constituait un pas dans la bonne direction. Ces sommes ont permis à certains organismes d'éviter une fermeture, de résorber un déficit ou de se relocaliser dans des locaux plus adéquats. Elles ont aussi permis de consolider des équipes de travail et de développer les activités connexes aux

⁷⁴ À titre d'information, le CPNSSS indiquait en 2006 que l'échelle de traitement pour un travailleur ou une travailleuse du secteur communautaire pouvait atteindre de 20,72\$ à 29,00\$, mais une étude sur le sujet, telle que réalisée par Proulx et Boudreault (2009), montre que le salaire horaire moyen rapporté dans des groupes communautaires ne s'élevait qu'à 15,72\$, ce qui apparaît inférieur à ce qui est proposé aux intervenants-es réguliers-ères des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

services de thérapie de groupe. Plusieurs problèmes liés au financement semblent toutefois persister. On note par exemple le maintien de listes d'attente dans quelques organismes, le manque de disponibilité pour réaliser plus d'activités de prévention et de sensibilisation et des difficultés liées au recrutement de la main d'œuvre. La hausse du nombre de demandes d'aide a également contribué à accentuer les pressions auxquelles les organismes doivent faire face. La deuxième question concerne la répartition du financement. Comme le montrent les résultats de la recherche, le financement selon une approche populationnelle a généré de grands écarts entre les organismes et des sentiments de frustration ont été exprimés par les répondants-es. Dans les régions faiblement peuplées, les sommes injectées dans le cadre du deuxième plan d'action ont été si modestes que d'aucuns n'ont vu que peu ou pas d'effets sur leur organisme. Un prochain plan d'action pourrait permettre de remédier à la précarité vécue par certains organismes tout en considérant aussi les besoins identifiés dans les régions densément peuplées (notamment les problèmes de listes d'attente). Le défi du prochain plan d'action consistera à réconcilier ces exigences contradictoires, possiblement en pondérant le financement accordé selon l'approche populationnelle à l'aide de critères qui seront à négocier avec les organismes et leur association. Enfin, la troisième question concerne le caractère récurrent du financement. Bien que la situation des organismes québécois soit plus enviable que celle des organismes européens et qu'ils jouissent d'une base de financement stable, les répondants-es de la présente étude ont souligné que leurs organismes dépendaient toujours de subventions non-récurrentes pour compléter leur financement.

Les répondants-es interrogés dans le cadre de la présente étude ont exprimé le souhait que l'on fasse mieux connaître leurs organismes auprès du public et qu'on repense les campagnes de publicité visant à contrer la violence conjugale. La préoccupation sous-jacente est d'amener plus d'hommes ayant des comportements violents à demander de l'aide et à le faire avant qu'ils ne soient contraints par la cour suite à un passage à l'acte. Il s'agit d'une question d'actualité. Selon Campbell, Neil, Jaffe et Kelly (2010 : 415), les campagnes qui visent à rejoindre les conjoints ayant des comportements violents sont limitées et s'appuient sur très peu de recherche concernant la façon de les rejoindre efficacement et de les impliquer. Alors qu'on considère généralement que ces hommes ne cherchent pas d'aide, le groupe de chercheurs ontariens a constaté que 68% des hommes de leur échantillon (n=73) ont tenté d'en obtenir par rapport aux problèmes rencontrés dans leur couple. Toutefois, seulement 38% ont obtenu réponse à leur demande et à peine 24% de ceux qui ont été aidés ont considéré l'assistance reçue comme utile et efficace. L'étude souligne les nombreuses opportunités perdues par les membres du réseau social des hommes qui ne savent pas comment intervenir auprès d'eux. Elle révèle aussi que les hommes cherchent à se confier à des personnes dignes de confiance, qui connaissent la problématique de la violence, qui ont une attitude de non-jugement et qui pourront respecter la confidentialité des informations transmises. Ces résultats montrent la pertinence de faire connaître le travail des organismes d'aide existants dans lesquels les conjoints ayant des comportements violents pourront trouver les qualités attendues.

CONCLUSION

Les résultats de cette étude permettent de constater plusieurs effets du financement supplémentaire lié au 2^e plan d'action en matière de violence conjugale. En ce qui concerne les maisons d'hébergement, ces effets s'observent particulièrement sur le développement et l'harmonisation des services et des types de soutien et d'accompagnement offerts aux femmes et aux enfants-adolescentes-es, sur les services externes permettant d'étendre l'accessibilité des services, sur les services de post-hébergement, sur les activités de prévention, sensibilisation et de collaboration mises en place par les maisons, sur leur capacité à offrir des formations multiples et diversifiées aux intervenantes, ainsi que sur l'évolution des ressources humaines, par le recrutement d'un personnel plus qualifié pouvant être mieux rémunéré. Du côté des organismes pour conjoints ayant des comportements, certains changements ont également été constatés bien que le financement accordé dans le cadre du plan d'action ait été beaucoup moins important que celui octroyé aux maisons d'hébergement. Ainsi, la majorité des organismes ont ajouté des activités à leur gamme de services, ont effectué davantage d'entrevues d'accueil et d'évaluation, ont développé davantage leur implication sur des tables de concertation et notamment leurs liens avec les CSSS. Par ailleurs, leurs ressources humaines ont augmenté, tout comme les montants alloués à la formation et les salaires moyens versés aux employés.

Si la recherche que nous avons effectuée a permis de faire le bilan des réalisations suite aux investissements du gouvernement, elle a aussi permis d'identifier des pistes de développement pour répondre encore plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants-adolescentes-es et des conjoints ayant des comportements violents. Le lecteur pourra à la lecture de l'ensemble de ce document prendre connaissance des pistes d'actions identifiées par les répondantes et répondants aux questionnaires et aux groupes de discussion. Cependant, à la lumière des effets observés, ainsi que des besoins qui ont été formulés par les répondantes et répondants, nous souhaitons identifier plus spécifiquement trois éléments à retenir dans le cadre du prochain plan d'action. Ces éléments qui concernent à la fois les maisons d'hébergement et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents auront certes des applications différentes suivant les regroupements, mais on constate que les maisons d'hébergement et les organismes entretiennent des préoccupations communes par rapport à ces trois éléments.

Le principal élément concerne la stabilité des ressources financières des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. En effet, bien que le financement supplémentaire lié au plan d'action soit issu d'un programme de subvention récurrent et stable, les maisons et les organismes demeurent préoccupés par leur capacité à consolider et/ou développer leurs services pour les années à venir et à subvenir aux besoins en ressources humaines qui leur sont reliés. **Dans ce contexte il sera important que le gouvernement réaffirme, auprès des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, sa volonté d'assurer leur stabilité financière afin de maintenir la consolidation et/ou le développement des services selon les besoins identifiés.**

Le deuxième élément concerne la prise en considération des réalités particulières vécues tant par les femmes victimes de violence conjugale, que par les hommes ayant des comportements violents. En effet, les maisons et les organismes constatent une évolution de leur clientèle et sont de plus en plus interpellés pour offrir des services à des clientèles particulières. Bien que la question des réalités particulières soit mise en évidence depuis 1995 - c'est à dire depuis l'élaboration de la Politique d'intervention en matière de violence conjugale - l'adaptation des

services qui en résulte interpellent toujours les intervenants et intervenantes. Cette adaptation passe par l'acquisition d'expertises spécifiques par le biais de formations (telle que le souhaitent spécifiquement les maisons d'hébergement). Elle nécessite aussi des ressources humaines suffisamment disponibles pour être en mesure de proposer des interventions individuelles et personnalisées. **Dans ce contexte, il sera important que le prochain plan d'action se penche sur la situation des femmes victimes de violence conjugale et des hommes ayant des comportements violents qui vivent des réalités particulières afin de mieux les rejoindre et de développer des services davantage adaptés à leurs besoins.**

Le troisième élément commun porte sur la sensibilisation des partenaires, des professionnels et de la population en général. Il apparaît important de mieux faire connaître le phénomène de violence conjugale, de même que le mandat spécifique des maisons et des organismes, afin de les rendre plus accessibles. Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont à notre avis un partenaire majeur à interpeller à cet égard. Au cours de la période étudiée, ce réseau a subi des transformations majeures suite à la fusion de nombreux établissements au sein des Centres de santé et de services sociaux. Ses acteurs ont été appelés à redéfinir leurs rôles, leurs priorités et leurs pratiques à l'intérieur du nouveau cadre organisationnel. Dans ce contexte, il a parfois été plus difficile pour les maisons d'hébergement et les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents de réaliser des activités de sensibilisation auprès des intervenants. Cette situation nous inquiète parce que les établissements constituent une importante source de référence pour les ressources spécialisées en violence. Il est important que leurs intervenants-es puissent demeurer au fait de ce qui se passe dans les maisons et dans les organismes et entretenir des liens personnalisés avec le personnel qui y travaille. Historiquement, les établissements du réseau ont aussi joué un rôle clé dans l'intervention auprès des femmes, des hommes et des enfants touchés par la problématique de la violence conjugale. Pour continuer à jouer ce rôle, il est crucial que l'expertise qui s'y est développée au fil des ans soit maintenue. La poursuite d'une collaboration soutenue avec les maisons d'hébergement et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents nous paraît être une condition de ce maintien. **Dans ce contexte, il sera important que le prochain plan d'action encourage de façon proactive les ressources communautaires et institutionnelles à travailler de concert à prévenir et intervenir dans le domaine de la violence conjugale.**

BIBLIOGRAPHIE

Alexander, P. & Morris, E. (2009). Stages of change in Batterers and their response to treatment (pp. 133-157). Dans C. M. Murphy et R. D. Maiuro (dir) *Motivational Interviewing and Stages of Change in Intimate Partner Violence*. New York: Springer.

Allen, N.E., Bybee, D.I. & Sullivan, C.M. (2004). Battered women's multitude of needs: evidence supporting the need for comprehensive advocacy. *Violence against women, 10*(9), 1015-1035.

Aston, C. & Pottie-Bunge, V. (2005). Homicides-suicides dans la famille. *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, Publié sous la direction de K. Au Coin (produit no 85-224) au catalogue de Statistique Canada. Ottawa: Statistique Canada.

Association à cœur d'homme. *Cadre de financement visant à offrir des services d'aide et de traitement aux hommes en matière de violence conjugale*. Présenté au ministre de la Santé et des Services Sociaux. Québec, décembre 2007, 27 p.

Augusta-Scott, T., & Dankwort, J. (2002). Partner Abuse Group Intervention. Lessons From Education and Narrative Therapy Approaches. *Journal of Interpersonal Violence, 17*(7), 783-805.

Banks, L., Crandall, C., Sklar, D. & Bauer, M. (2008). A Comparison of Intimate Partner Homicide to Intimate Partner Homicide–Suicide One Hundred and Twenty-Four New Mexico Cases. *Violence Against Women, 14*(9), 1065-1078.

Baptista, I. & Silva, A. (2008). Looking into women's experiences in refuges: developing a model for outcome evaluation in women's refuge. VI Congresso Portugues de Sociologia, Universidade Nova de Lisboa.

Bélanger, S. (2003). « Au nom du bien ». Réflexion sur la culture des services pour les hommes en violence conjugale. *Intervention, 118*, 99-105.

Bélanger, S. (2007). L'inclusion du père : réflexion pour une intervention centrée sur les besoins de l'enfant. Dans Chamberland, C., Léveillé, S. & Trocmé, N. (dir.). *Enfants à protéger, parents à aider : Des univers à rapprocher*. Montréal: Presses de l'Université du Québec, 33-49.

Bennett, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A. & Wasco, S. (2004). Effectiveness of hotline, advocacy, counseling, and shelter services for victims of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence, 19*(7), 815-829.

Bilodeau, A. (2004). Dynamique de recherche d'aide des femmes victimes de violence conjugale. Dans Rinfret-Rayno, M. & Cantin, S. (dir). *Violence conjugale. Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*, Gaétan Morin : 223-249.

Bowker, L.H. (1983). *Beating wife-beating*. Lexington: Lexington Books.

Bowker, L.H., & Mauer, L. (1985). The importance of sheltering in the lives of battered women. *Response*, Winter, 2-8.

Brodeur, N. (2003). *Réflexions sur les théories et modèles d'aide aux hommes ayant des comportements violents envers leur conjointe*. Québec: Laboratoire de recherche en service social de l'Université Laval.

Brodeur, N. (2006). *Les stratégies de changement employées par des hommes ayant des comportements violents envers leur conjointe. Mesure et analyse à partir du modèle transthéorique du changement*. Québec: Thèse de doctorat, Université Laval.

Brodeur, N., Rondeau, G., Brochu, S., Lindsay, J. & Phelps, J. (2008). Does Transtheoretical Model Predict Attrition in Domestic Violence Treatment Programs? *Violence and Victims, 23*(4), 493-507.

Buttell, F. P. (2003). Exploring the relevance of moral development as a treatment issue in batterer intervention. *Social Work Research, 27*(4), 232-241.

Bybee, D. & Sullivan, C.M. (2005). Predicting re-victimization of battered women 3 years after exiting a shelter program. *American Journal of Community psychology, 36*(1-2), 85-96.

Campbell, R., Sullivan, C.M. & Davidson, W.S. (1995). Women who use domestic violence shelters, change in depression over time. *Psychology of women Quarterly, 19*, 237-255.

Campeau, P. & Berteau, G. (2007). *Points de vue de gestionnaires sur l'insertion, la réalisation et le maintien d'un programme d'intervention de groupe auprès d'enfants exposés à la violence conjugale*. Collection Études et Analyses, no 39. Montréal : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Cavanaugh, M.M. & Gelles, R.J. (2005). The utility of male domestic violence offender typologies: new directions for research, policy and practice. *Journal of Interpersonal Violence, 20*(2), 155-166.

Chamberland, C. (2003). La violence parentale et conjugale : des réalités plurielles, multidimensionnelles et inter reliées. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, « Problèmes sociaux et interventions sociales », 396 p.

Chatzifotiou, S. (2003). Violence against women and institutional responses: the case of Greece. *European Journal of Social Work, 6*(3), 241-256.

Comeau, Y., Beaudoin, A., Chartrand-Beauregard, J., Harvey, M.E., Maltais, D., Saint-Hilaire, C., Simard, P. & Turcotte, D. (2001). L'économie sociale et le Plan d'action du Sommet sur l'économie et l'emploi. Rapport final, 337 p.

Dalton, B. (2007). What's going on out there? A survey of batterer intervention programs. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma, 15*(1), 59-74.

Damant D., & Guay F. (2005). La question de la symétrie dans les enquêtes en violence conjugale. *La revue canadienne de sociologie et d'anthropologie, 42*(2), 125-144.

Daniels, J. W., & Murphy, C. M. (1997). Stages and Processes of Change in Batterers' Treatment. *Cognitive and Behavioral Practice, 4*, 123-145.

Dankwort, J. (1988). Programmes pour les hommes batteurs: une question de responsabilité. *Intervention, 79*, 73-83.

Dankwort, J., & Rausch, R. (2000). Men at work to end wife abuse in Quebec: A case study in claims making. *Violence Against Women, 6*(9), 936-959.

DeLeon-Granados, W. & Wells, W. (2003). The reliability and validity of measures of domestic violence resources as used in intimate partner homicide research. *Violence Against Women, 9*(2), 148-162.

De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris: Bayard.

Drotar, D., Flannery, D., Day, E., Friedman, S. & al. (2003). Identifying and responding to the mental health service needs of children who have experienced violence: a community-based approach. *Clinical Child Psychology and Psychiatry, 8*, 187-203

Dubé, M., Rinfret-Raynor, M. & 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.

Dulac, G. (2004). *Inventaire des ressources et services disponibles en matière de prévention et d'aide aux hommes*. Montréal: Centre d'études appliquées sur la famille, Université McGill.

Dumont, M. (2008). *Le féminisme québécois raconté à Camille*. Montréal : Les éditions du remue-ménage.

Dutton G. & Kropp, R. (2000). A Review of Domestic Violence Risk Instruments. *Trauma, Violence & Abuse, 1*(2), 171-181.

Eastman, B.J. & Bunch, S.G. (2007). Providing services to survivors of domestic violence: a comparison of rural and urban service provider perceptions. *Journal of interpersonal violence, 22*(4), 465-473.

Eby, K.K. (2004). Exploring the stressors of low-income women with abusive partners: understanding their needs and developing effective community responses. *Journal of Family Violence, 19*(4), 221-242.

Eisikovits, Z., & Buchbinder, E. (2000). *Locked in a violent embrace*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Eisikovits, Z., Winstok, Z. & Enosh, G. (1998). Children's experience of interparental violence: A heuristic model. *Children and Youth Services Review, 20*(6), 547-568.

English, D.J., Marshall, D.B. & Stewart, A.J. (2003). Effects of Family Violence on Child Behavior and Health During Early Childhood. *Journal of Family Violence, 18*(1), 43-57.

Fantuzzo, J. W., & Mohr, W. K. (1999). Prevalence and effects of child exposure to domestic violence. *The Future of Children, 9*(3), 21-32.

Featherstone, B. & Peckover, S. (2007). Letting them a get away with it: fathers, domestic violence and child welfare. *Critical Social Policy*, 27(2), 181-202.

Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec et Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale. *Réunir nos efforts pour diminuer l'incidence de la violence conjugale*. Montréal, février 2000, 55 p.

Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec et Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale. *Plan de développement de services des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale*. Montréal, novembre 2004, 72 p.

Fernet, M. (2002). Une conceptualisation dynamique et ancrée de la violence subie en situation de couple par des adolescentes. Montréal: Thèse de doctorat, Université de Montréal.

Fortin, A., Cyr, M. & Lachance, L. (2000), *Les enfants témoins de violence conjugale. Analyse de facteurs de protection*. Collection Études et Analyses, no.13, Montréal : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Fortin, A., Trabelsi, M., & Dupuis, F. (2002). Les enfants témoins de violence conjugale : analyse des facteurs de protection. Montréal : Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP).

Geller, J. A. (1978). Reaching the Battering Husband. *Social Work with Groups*, 1(1), 27-37.

Gondolf, E. W. (2002). *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes, and Recommendations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Gondolf, E.W. (2004). Regional and cultural utility of conventional batterer counseling. *Violence Against Women*, 10(8), 880-900.

Gondolf, E.W. (2008). Outcomes of case management for African-American men in batterer counseling. *Journal of Family Violence*, 23(3), 173-181.

Gondolf, E.W. & Fisher. E.R. (1988). Battered women as survivors: An alternative to learned helplessness. Lexington. MA: Lexington Books.

Gorde, M., Helfrich, C., & Finlayson, M. (2004). Trauma symptoms and life skills needs of domestic violence victims. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(6), 691-708.

Gordon, J.S (1996). Community services for abused women. *Journal of family Violence*, 11, 315-329.

Gouvernement du Canada (2007). *L'initiative de lutte contre la violence*. Rapport final du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial chargé d'examiner les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale. Ottawa: Gouvernement du Canada.

Gouvernement du Canada (2008). *Répertoire canadien des programmes de traitement pour les hommes violents envers leur conjointe*. Ottawa: Travaux publics et services gouvernementaux Canada.

Gouvernement du Québec (1995). *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : Prévenir, dépister et contrer la violence conjugale*. Ministère de la Santé et des Services sociaux, Ministère de la Justice, Secrétariat à la Condition féminine, Ministère de la Sécurité publique, Secrétariat à la famille. Québec : Gouvernement du Québec.

Gouvernement du Québec (2004). *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*. Québec : Ministères de la Justice et des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Gouvernement du Québec (2004a). *Les hommes: s'ouvrir à leurs réalités et répondre à leurs besoins*. Rapport du Comité de travail en matière de prévention et d'aide aux hommes, Québec : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Gregory, C. & Erez, E. (2002). The effects of batterer treatment programs: the battered woman's perspective. *Violence Against Women*, 8(2), 206-232.

Haj-Yahia, M.M. (2000). Implications of wife abuse and beating for self-esteem, depression, and anxiety as revealed by the Second Palestinian National Survey on Violence against Women. *Journal of Family Issues*, 21, 435-463.

Haj-Yahia, M.M. & Cohen, H.C. (2008). On the lived experience of battered women residing in shelters. *Journal of Family Violence*, 24, 95-109.

Ham-Rowbottom, K.A., Gordon, E.E., Jarvis, K.L & Novaco, R.W. (2005). Life constraints and psychological well-being of domestic violence shelter graduates. *Journal of Family Violence*, 20(2), 109-121.

Harper, É. (2003). Les enfants exposés à la violence conjugale, les services et les obstacles à la collaboration intersectorielle. *Intervention*, 119, 47-57.

Harper, É. (2007). Modèles de concertation pour les enfants exposés à la violence conjugale et les membres de leur famille : enjeux, défis et pratiques innovatrices. Dans Chamberland, C., Léveillé, S. & Trocmé, N., (dir.), *Enfants à protéger, parents à aider : Des univers à rapprocher*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 277-305.

Hendricks, B., Werner, T., Shpiway, L. & Turinetti, G.J. (2006). Recidivism among spousal abusers: predictions and program evaluation. *Journal of Interpersonal Violence*, 21(6), 703-716.

Higgins, D. J., et McCabe, M. P. (2003). Maltreatment and family dysfunction in childhood and the subsequent adjustment of children and adults. *Journal of Family Violence*, 18(2), 107-120.

Holtzworth-Munroe, A & Meehan, J. C. (2004). Typologies of Men Who Are Maritally Violent: Scientific and Clinical Implications. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(2), 1369-1389.

Holtzworth-Munroe, A., & Stuart, G. L. (1994). Typologies of Male Batterers: Three Subtypes and the Differences Among Them. *Psychological Bulletin*, 116(3), 476-497.

Institut national de la santé publique (INSPQ) (2010). La violence conjugale : des faits à rapporter, des mythes à déconstruire, une complexité à comprendre. En ligne : <http://www.inspq.qc.ca/violenceconjugale/statistiques/default.asp?id=6>, consulté en juin 2010.

Itzhaky, H. & Porat, A.B. (2005). Battered women in shelters: Internal resources, well-being and integration. *Affilia*, 20(1), 39-51.

Jarvis, K., Gordon, E.E. & Novaco, R. (2005). Psychological distress of children and mothers in domestic violence emergency shelters. *Journal of Family Violence*, 20(6), 389-402.

Johnson, H. & Bunge, V.P. (2001). Prevalence and consequences of spousal assault in Canada., *Canadian Journal of Criminology / Revue canadienne de criminologie*, 43, 27-45.

Johnson, R. M., Kotch, J. B., Catellier, D. J., Winsor, J. R., Dufort, V., Hunter, W., & al. (2002). Adverse behavioral and emotional outcomes from child abuse and witnessed violence. *Child Maltreatment*, 7, 179-186.

Jones, A.S., D'Agostino, R.B., Gondolf, E.W. & Heckert, A. (2004). Assessing the effect of batterer program completion on reassault using propensity scores. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(9), 1002-1020.

Kernic, M.A., Wolfe, M.E., Holt, L., McKnight, B., Huebner & C.E., Rivara, F.P.(2003). Behavioral problems among children whose mothers are abused by an intimate partner. *Child Abuse and Neglect*, 27(11), 1231-1246.

Kistenmacher, B. R. & Weiss, R. L. (2009). Motivational interviewing as a mechanism for change in men who batter : a randomized control trial (pp. 25-42). Dans C. M. Murphy et R. D. Maiuro (dir) *Motivational Interviewing and Stages of Change in Intimate Partner Violence*. New York : Springer.

Krane, J., Davies, L. (2007). Mothering Under Difficult Circumstances: Challenges to Working with Battered Women. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 22(1), 23-38.

Lapointe, J. J. (1992). La conduite d'une étude de besoins en éducation et en formation : une approche systémique. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Larence, L.Y. & Porter, M.L. (2004). Observations from practice: support group membership as a process of social capital formation among female survivors of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 19(6), 676-690.

Lee, M. Y., Uken, A., & Sebold, J. (2004). Accountability for Change: Solution-Focused Treatment With Domestic Violence Offenders. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 85(4), 463-476.

Lessard, G., Damant, D., Hamelin-Brabant, L., Pépin-Gagné, J., & Chamberland, A. (2009). L'exposition à la violence conjugale. Dans Dufour, S. et Clément, M-E. (Dir.), *Violence et maltraitance envers les enfants en milieu familial*. Éditions CEC.

Lessard, G., Lampron, C. & Paradis, F. (2003). *Les stratégies d'intervention à privilégier auprès des enfants exposés à la violence conjugale : créer pour grandir en confiance*. Québec : Institut National de Santé Publique du Québec (INSPQ).

Lessard, G., Lavergne, C., Chamberland, C., Damant, D. & Turcotte, D. (2006). Conditions for resolving controversies between social actors in domestic violence and youth protection services: toward innovative collaborative practices. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 511-534.

Lessard, G., & Paradis, F. (2003). *La problématique des enfants exposés à la violence conjugale et les facteurs de protection : recension des écrits*. Québec : Direction de santé publique de Québec, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec.

Levesque, D., Gelles, R., & Velicer, W. F. (2000). Development and Validation of a Stages of Change Measure for Men in Batterer Treatment. *Cognitive Therapy and Research*, 24(2), 175-199.

Lindsay, J., Turcotte, D., Montminy, L, Roy, V. (2006). *Les effets différenciés de la thérapie de groupe auprès de conjoints violents : une analyse des facteurs d'aide*. Collection études et analyses, no 34. Québec : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Litrownik, A.J., Newton, R., Hunter, W.M., English, D., & Everson, M.D. (2003). Exposure to family violence in young at-risk children: A longitudinal look at the effects of victimization and witnessed physical and psychological aggression. *Journal of Family Violence*, 18, 59-73.

Lundy, M. & Grossman, S.F. (2005). The mental health and service needs of young children exposed to domestic violence: supportive data. *Families in society*, 86(1), 17-29.

Mabanglo, M.A.G. (2002). Trauma and the effects of violence exposure and abuse on children: A review of the literature ». *Smith Studies in Social Work*, 22(2), 231-251.

Macloed, L. (1987), *Pour de vraies amours, prévenir la violence conjugale*. Ottawa : Conseil consultatif canadien sur le statut de la femme.

Mathieu, C., Bélanger, C. & Brisebois, H. (2006). Thérapie de groupe pour hommes violents envers leur conjointe; abandon thérapeutique chez ces hommes. *Santé mentale au Québec*, 31(1), 169-187.

McAlister Groves, B. (1999). Mental health services for children who witness domestic violence. *The Future of Children*, 9(3), 122-132.

Mears, D. (2003). Research and interventions to reduce domestic violence revictimization. *Trauma, violence and abuse*, 4(2), 127-147.

Meis, L. A., Murphy, C. M. & Winters, J. J. (2010). Outcome Expectancies of Partner Abuse: Assessing Perpetrators' Expectancies and Their Associations With Readiness to Change, Abuse, and Relevant Problems, *Assessment*, 17(1), 30-43.

Melbin, A., Sullivan, C.M. & Cain, D. (2003). Transitional supportive housing programs: battered women's perspectives and recommendations. *Affilia*, 18(4), 445-460.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) (1992). *Intervention auprès des conjoints violents. Orientations*. Québec: Ministère de la Santé et des services sociaux.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) (2009). *Nomenclature des titres d'emploi, des libellés, des taux et des échelles de salaire du réseau de la santé et des services sociaux à partir du 22 novembre 2007*. Québec: Ministère de la santé et des services sociaux. En ligne : <http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/nomenclatures.html#1>, consulté en juin 2010.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) (2009). *Programme de soutien aux organismes communautaires 2010-2011*. Québec: Ministère de la Santé et des services sociaux.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Ministère de la Justice, Secrétariat à la Condition féminine, Ministère de la Sécurité publique, Ministère de l'Éducation, Secrétariat à la famille (1995). *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*. Québec: Les Publications du Québec.

Ministère de la Sécurité publique. *La criminalité dans un contexte conjugal –Statistiques 2008*. Document non publié. Statistiques consultées sur le site Web de l'INSPQ : <http://www.inspq.qc.ca/violenceconjugale/statistiques/default.asp?id=6>.

Parmar, A. & Sampson, A. (2007). Evaluating domestic violence initiatives. *British journal of criminology*, 17(4), 671-691.

Peled, E. (1997). Intervention with children of battered women: a review of current literature. *Children and Youth Services Review*, 19, 277-299.

Postmus, J.L. & Hahn, S.A. (2007). The collaboration between welfare and advocacy organizations: learning from the experiences of domestic violence survivors. *Families in Society*, 88(3), 475-484.

Price, B. J., & Rosenbaum, A. (Sous Presse). Batterer Intervention Programs: A report from the field. *Violence and Victims*.

Prud'homme, D. (1994). Impact des maisons d'hébergement sur les femmes violentées et leurs enfants. Dans Rinfret-Rayno, M. et Cantin, S. (dir). *Violence conjugale. Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Gaétan Morin: 341-361.

Proulx, J., Boudreault, N. (2009). Pour un monde meilleur : Quand l'humain fait la différence. Rapport de recherche sur l'action communautaire en Mauricie et au Centre du Québec. Rapport final, 252 p.

Purvin, D.M. (2007). At the crossroads and in the crosshairs: social welfare policy and low-income women's vulnerability to domestic violence. *Social Problems*, 54(2), 188-210.

Rinfret-Raynor, M., Dubé, M., & Drouin, C. (2003). *Le dépistage de la violence conjugale dans les centres hospitalier : implantation et évaluation d'un ensemble d'outils*. Rapport d'activités scientifiques remis au Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture. Montréal et Québec: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rondeau, G. (1989). *Les programmes québécois d'aide aux conjoints violents : rapport sur les seize organismes existants au Québec*. Direction générale de la planification et de l'évaluation, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Rondeau, G., Boisvert, R., (2006). *Évaluation du service «Première ligne» offert par l'organisme Pro-gam*. Montréal : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rondeau, G., Boisvert, R. & Forney, A. (2002). *L'aide aux conjoints violents lors de l'arrestation et de la situation de crise : recension des écrits*. Collection Études et Analyses, no 26. Montréal et Québec : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rondeau, G., Brochu, S., Lemire, G. & Brodeur, N. (1999). *La persévérance des conjoints violents dans les programmes de traitement qui leur sont proposés*. Montréal: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rondeau, G., Brodeur, N., Boisvert, R. & Forney, A. (2002). *Évaluation du programme intensif de traitement pour conjoints violents offert par l'organisme Après-Coup. Recension des écrits*. Collection Études et Analyses, no 25. Montréal et Québec: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rondeau, G., Lindsay, J., Beaudoin, G., & Brodeur, N. (1997). *Les dimensions éthiques associées à l'intervention auprès des conjoints violents*. Collection études et analyses, no 24. Montréal: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rondeau, G., Lindsay, J., Brochu, S. & Brodeur, N. (2006) *Application du modèle transthéorique du changement à une population de conjoints aux comportements violents*. Collection Études et Analyses, no 35. Montréal et Québec: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Rose, R. (2004). *Des critères pour l'attribution des subventions aux maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale ou femmes en difficultés*. Montréal : Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, 21 p.

Rossman, B.B.R. (2001). Longer term effects of children's exposure to domestic violence. Dans S. Graham-Bermann (Ed.), *Domestic violence in the lives of children* (pp. 35-65) Washington, DC: American Psychological Association.

Saez-Betacourt, A., Lam, B. T. & Nguyen, T. (2008). The Meaning of Being Incarcerated on a Domestic Violence Charge and its Impact on Self and Family Among Latino Immigrant Batterers. *Journal of Ethnic And Cultural Diversity in Social Work, 17*(2), 130-156.

Schewe, P.A. (2008). Direct service recommendations for children and caregivers exposed to community and domestic violence. *Best Practices in Mental Health, 4*(1), 31-47.

Scott K. L. (2004). Predictors of Change among Male Batterers: Application of Theories and Review of Empirical Findings. *Trauma, Violence & Abuse, 5*(3), 260-284.

Shim, W. & Haight, W.L. (2006). Supporting battered women and their children: perspectives of battered mothers and child welfare professionals. *Children and Youth Services Review, 28*(6), 620-637.

Shostack, A. L. (2001). *Shelters for battered women and their children: A comprehensive guide to planning and operating safe and caring residential programs*. Springfield: Charles C. Thomas.

Smith, K.C., Kellerher, K.J., Barth, R.P., Coben, J.H., Hazen, A.L., Connelly, C.D. & Rolls, J.A. (2005). Overview of the children and domestic violence services study. *Children and Youth Service Review, 27*(11), 1243-1258.

Smith, N. & Landreth, G. (2003). Intensive filial therapy with child witnesses of domestic violence: a comparison with individual and sibling group play therapy. *International Journal of Play Therapy, 12*(1), 67-88.

Statistique Canada (1999). Les refuges pour femmes violentées au Canada, 1997-1998. *Juristat, (19)6*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2001). Les refuges pour femmes violentées au Canada, 1999-2000. *Juristat, (21)1*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2003). Les refuges pour femmes violentées au Canada, 2001-2002. *Juristat, (23)4*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2005). Les refuges pour femmes violentées au Canada, 2003-2004. *Juristat, (25)3*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2005). *La violence familiale au Canada : un profil statistique 2005*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada. (2006). *Mesure de la violence faite aux femmes. Tendances statistiques 2006*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2007). Les refuges pour femmes violentées au Canada, 2005-2006. *Juristat, (27)4*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2008). *La violence familiale au Canada : un profil statistique 2008*. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Statistique Canada (2009). Les résidents des refuges pour femmes violentées au Canada, 2008. *Juristat*, (29)2. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique.

Stephens, N., McDonald, R. & Jouriles, E. (2000). Helping children who reside at shelters for battered women: lessons learned. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 3(1), 147-160.

Sullivan, C.M. (1991). The provision of advocacy services to women leaving abusive partners – an exploratory study. *Journal of interpersonal violence*, 6, 41-54.

Sullivan, C.M., Basta, J., Tan, C. & Davidson, W.S. (1992). After the crisis: a needs assessment of women leaving a domestic violence shelter. *Violence and Victims*, 7, 267-275.

Sullivan, C.M., Egan, M. & Gooch, M. (2004). Conjoint interventions for adult victims and children of domestic violence: A program evaluation. *Research on Social Work Practice*, 14(3), 163-170.

Swanberg, J., Logan, T. K., & Macke, C. (2006). The consequences of partner violence on employment and the workplace. Dans K. Kelloway, J. Barling, & J. Hurrell, Jr. (Eds.), *Handbook of workplace violence* (pp. 351-379). Newbury Park, CA: Sage.

Swanberg, J.E., Logan, T.K & Macke, C. (2005). Intimate partner violence, employment, and the workplace: Consequences and future directions. *Trauma, Violence and Abuse: A review journal*, 6(4), 286-312.

Tiefenthaler, J., Farmer, A. & Samnira, A. (2005). Services and intimate partner violence in the united states: a county-level analysis. *Journal of Marriage and Family*, 67(3), 565-578.

Tremblay, G., Fonséca, F. & Lapointe-Goupil, R. (2004). *Portrait des besoins des hommes québécois en matière de santé et de services sociaux*. Collection Études et Analyses, no 31. Québec : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Turcotte, D., Dulac, G., Lindsay, J., Rondeau, G. & Turcotte, P. (2002). *Les trajectoires de demande d'aide des hommes en difficulté*. Québec : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), Université de Montréal.

Turcotte, D., Dulac, G., Lindsay, J., Rondeau, G. & S. Dufour (2002). La demande d'aide chez les hommes en difficulté : trois profils de trajectoire. *Intervention*, 116, 37-51.

Tutty, L. & Rothery, M. (1997). *What went right: Working relationships in Alberta shelters for abused women*. Research conducted for the Alberta Council of Women's Shelters, funded by the Muttart Foundation.

Tutty, L. M., Weaver, G., & Rothery, M. A. (1999). Resident's views of the efficacy of shelter services for abused women. *Violence Against Women*, 5(8), 869-925.

Tyndall-Lind, A., Landreth, G.L. & Giordano, M.A. (2001). Intensive group play therapy with child witnesses of domestic violence. *International Journal of Play Therapy*, 10(1), 53-83.

Walker, R. Logan, Tk, Jordan, C. E. et Campbell, J. C. (2004). An Integrative Review of Separation in the Context of Victimization: Consequences and Implications for Women. *Trauma Violence Abuse*, 5, 143-193.

Weisz, G., Taggart, J., Mockler, S., & Streich, P. (1994). The role of housing in dealing with family violence in Canada. Ottawa: Canada Mortgage and Housing Corporation.

Wolfe, D.A., Crooks, C.V., Lee, V., McIntyre-Smith, A. & Jaffe, P.G. (2003). The effects of children's exposure to domestic violence: A meta analysis and critique. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 6, 171-187.

WWP – Work with Perpetrators of Domestic Violence in Europe (2008a). Récapitulatif de l'enquête. Version 1.0. En ligne : <http://www.work-with-perpetrators.eu/fr/resume.php>. Consulté en octobre 2009.

WWP– Work with Perpetrators of Domestic Violence in Europe (2008b). Éléments importants concernant la documentation et l'évaluation des dispositifs d'intervention en direction des hommes auteurs de violences conjugales. Version 1.2. En ligne : <http://www.work-with-perpetrators.eu/fr/documentation.php>. Consulté en juin 2010.

Yates, T., Dodds, M., Sroufe, L. A., & Egeland, B. (2003). Exposure to partner violence and child behavior problems: Controlling for child- directed abuse, child cognitive ability, family income, and life stress. *Development and Psychopathology*, 15, 199-218.

Sites Web consultés

Institut National de Santé Publique Québec :
<http://www.inspq.qc.ca/violenceconjugale/default.asp?id=1>

Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et faite aux femmes - Les enfants exposés à la violence conjugale :
http://www.criviff.qc.ca/enfants_exposes/cms/index.php?menu=9&temps=1268661882

ANNEXES

ANNEXE 1 – Questionnaire – Portrait de la situation des maisons d’hébergement 2002-2003/2007-2008

**QUESTIONNAIRE
PORTRAIT DE LA SITUATION DES MAISONS D’HÉBERGEMENT
2002-2003 / 2007-2008**

Un **deuxième plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale** ayant été déposé en 2004 (2004-2009), le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition Féminine et le ministère de la Santé et des Services Sociaux nous ont confié le mandat de réaliser une recherche qui a pour objectifs de :

- **déterminer l’influence du financement supplémentaire** accordé aux maisons d’hébergement et aux groupes d’aide pour conjoints ayant des comportements violents quant à l’évolution de la situation de chacun de ces organismes entre 2002-2003 (avant le financement) et 2008-2009;
- **identifier des pistes d’actions prioritaires** à mettre de l’avant pour répondre plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes en situation de violence conjugale.

Tel que nous l’avons spécifié dans notre lettre, le présent questionnaire constitue la première démarche de cette recherche. Nous vous demandons de le remplir afin que nous puissions dresser un portrait de la situation des maisons d’hébergement en 2002-2003 et en 2007-2008.

Nous sommes conscients-es que ce questionnaire est long et demandera beaucoup de votre temps pour être complété, mais vos réponses sont nécessaires pour refléter le mieux possible **les réalisations des ressources, leurs divers besoins et les effets multiples du financement sur la consolidation et le développement de leurs services**. De telles données permettront de mieux cerner les mesures à privilégier pour le prochain plan d’action sur lequel le gouvernement du Québec travaillera dès 2010.

Nous vous demandons de retourner le questionnaire rempli
au plus tard le 19 décembre 2008

Nous vous demandons de **compléter la version électronique de ce questionnaire**, mais vous pouvez, si vous le préférez, répondre sur la version papier et la retourner dans l’enveloppe-réponse préaffranchie.

N’oubliez pas de compléter, signer et retourner le **formulaire de consentement** dans l’enveloppe-réponse préaffranchie, avec ou sans le questionnaire, selon que vous décidez de nous faire parvenir ce dernier par voie postale ou de compléter sa version électronique.

Si vous avez besoin de **renseignements supplémentaires** concernant le questionnaire ou la démarche de recherche, n’hésitez pas à communiquer avec la coordonnatrice du projet, **Élisabeth Lesieux**, par téléphone au 514-343-6006 poste 3 ou par courriel à :
elisabeth.lesieux@umontreal.ca.

LE COMITÉ D’ORIENTATION VOUS REMERCIE DE VOTRE COLLABORATION

DIRECTIVES

Pour pouvoir compléter ce questionnaire, vous devez **connaître l'ensemble des activités** de votre maison d'hébergement et **avoir, si possible, assez d'ancienneté** dans votre maison.

Vous devrez avoir sous la main **les rapports d'activités et les rapports comptables des années financières 2002-2003** (1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003) et **2007-2008** (1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008). Il est possible d'utiliser tout autre document que vous jugerez important (par exemple : les dossiers des employées, les statistiques de la maison, les livres de paie, les horaires de travail...).

Il est très important de ne vous appuyer que sur les données correspondant à ces années. Les données relatives à l'année 2008-2009 (1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009) vous seront demandées ultérieurement⁷⁵.

Nous vous recommandons de parcourir le questionnaire dans son ensemble avant de commencer à le compléter. Vous pourrez constater qu'il est composé de **cinq sections** abordant **un ou plusieurs thèmes** :

- La **section 1** (*Identification*, p. 1) permet de recueillir des informations sur le statut actuel de votre maison et les caractéristiques de la personne qui répond au questionnaire;
- La **section 2** aborde les types et caractéristiques des services offerts par votre maison et le profil de la clientèle à laquelle ils s'adressent. Cette section est composée de cinq thèmes : *Services offerts aux femmes* (p. 2); *Services offerts aux enfants et aux adolescents-es* (p. 7); *Disponibilité des services* (p. 13); *Profil de la clientèle* (p. 18); *Accessibilité des services* (p. 25);
- La **section 3**, composée de trois thèmes, porte sur les autres secteurs d'activités auxquelles se consacre le personnel de votre maison, et notamment la *prévention et la sensibilisation* (p. 31), les *activités de concertation et de collaboration* (p. 33), et la *formation du personnel* (p. 35);
- La **section 4** inclut, en trois thèmes, les questions relatives aux *ressources humaines* (p. 38), aux *ressources financières* (p. 42), et aux *frais de fonctionnement* (p. 44) de votre maison;
- La **section 5**, intitulée *Effets et perspectives* (p. 46), vous invite à apprécier les répercussions du plan d'action sur votre maison.

Vous constaterez que chaque thème abordé dans le questionnaire se clôture par des questions ouvertes (de précision ou de conclusion) où vous devez développer vos réponses. **N'hésitez pas à consulter vos collègues pour répondre à ces questions ouvertes.**

Le questionnaire est conçu de manière à ce que vous puissiez le **compléter par sections et par thèmes selon vos disponibilités et au mieux de votre connaissance.**

Les réponses à ce questionnaire seront traitées **de manière confidentielle**. Les noms des répondantes ou des maisons ne seront jamais reliés aux résultats de la recherche. Les conditions de l'anonymat et de la confidentialité des données sont rappelées et détaillées dans **le formulaire de consentement que nous joignons au questionnaire et que vous devrez compléter, signer et retourner avec le questionnaire.**

⁷⁵ Si les dates de début et de fin de vos années financières ne correspondent à celles que nous avons indiquées, vous pouvez tout de même compléter le questionnaire en vous référant à vos propres dates. Veuillez toutefois préciser ces dates ici :

_____ au _____

SECTION 1 – IDENTIFICATION

Si les renseignements concernant l'adresse de votre maison sont inexacts ou incomplets, veuillez les corriger.

Q1.1- Nom de la personne qui remplit le questionnaire :

Q1.2- Quelle est votre principale fonction au sein de la maison ?

Q1.3- Depuis combien d'années œuvrez-vous dans la maison ?

Q1.4- Indiquez la date d'entrée en activité de votre maison (mois et année) :

Q1.5- À quel(s) type(s) de population votre maison offre-t-elle des services ?

- a) Femmes victimes de violence conjugale
b) Femmes en difficultés
c) Autres. (Précisez) :

2002- 2003	2007- 2008
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q1.6- Précisez le statut de votre maison au 1^{er} mai 2008 :

- Maison indépendante
 Membre du Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale
 Membre de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

SECTION 2 - SERVICES OFFERTS ET PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Services offerts aux femmes

Q2.1- Précisez la nature des services offerts aux femmes par votre maison :

	2002-2003	2007-2008
a) Hébergement pour les femmes <i>Le cas échéant, quel est le nombre total de lits subventionnés⁷⁶ dans votre maison ?</i>	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
b) Écoute téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Supports et accompagnements divers ⁷⁷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Activités sociales et/ou communautaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Suivi post-hébergement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Maisons ou appartement de seconde étape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interventions en interne		
i) Intervention individuelle auprès des femmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Intervention de groupe avec les femmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interventions en externe⁷⁸		
k) Intervention individuelle auprès des femmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Intervention de groupe avec les femmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.2- Indiquez le(s) type(s) d'hébergement généralement offert(s) par votre maison :

	2002-2003	2007-2008
a) Dépannage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Court-Terme (0 à 3 mois)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Moyen-Terme (3 à 6 mois)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Long-terme (jusqu'à deux ans)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁷⁶ Comptez le nombre de places au permis. N'incluez pas les lits installés en situation d'urgence (p. ex., lit pliant, divan, sacs de couchage, etc.) à moins qu'ils ne soient subventionnés ou autorisés par permis.

⁷⁷ Les divers types de support et d'accompagnement seront définis de manière spécifique à la question 2.4.

⁷⁸ Les interventions en externe correspondent aux interventions individuelles, de groupe, de suivi, de support et d'accompagnement auprès des femmes non hébergées, des ex-résidentes ou en seconde étape.

Q2.3- Indiquez le nombre total d'heures par semaine fournies pour la présence et l'intervention pour chaque secteur d'activité :

- a) Présence et intervention auprès des femmes hébergées (doublage, nuit, etc.)
 b) Services externes (consultation, support et accompagnement des femmes non-hébergées, des ex-résidentes ou en seconde étape)

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____

Q2.4- Précisez le(s) type(s) de support offerts aux femmes par votre maison, et pour chacun, précisez s'il s'agit d'un accompagnement pouvant inclure préparation psychologique des femmes et défense des droits :

	2002-2003			2007-2008		
	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport</i>	<i>Accompagnement au sein de l'organisme</i>	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport</i>	<i>Accompagnement au sein de l'organisme</i>
a) Counselling en matière d'alcoolisme et de toxicomanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Développement des compétences parentales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Appui à l'autonomie fonctionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Services médicaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Services de santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Services juridiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Formation professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Recherche d'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	2002-2003			2007-2008		
	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport</i>	<i>Accompagnement au sein de l'organisme</i>	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport</i>	<i>Accompagnement au sein de l'organisme</i>
i) Gardiennage/ Répit pour les mères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Aide financière ou aide sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Recherche de logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Référence vers d'autres ressources	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Aide matérielle ou de fourniture de biens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Coordination des services ⁷⁹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Autres. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁷⁹ La coordination des services consiste à faire des démarches de manière simultanée auprès de plusieurs services (par exemple : une démarche auprès d'un CLSC peut amener l'intervenante à devoir en faire une autre auprès de l'aide sociale).

2A- QUESTIONS DE PRÉCISION

1) Décrivez brièvement ou donnez des exemples d'interventions individuelles que vous mettez en œuvre auprès de femmes :

2) Décrivez brièvement ou donnez des exemples d'interventions de groupe que vous mettez en œuvre auprès des femmes :

2B- QUESTIONS DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle permis d'augmenter le nombre et la qualité des interventions auprès des femmes ?

Oui

Non

Si oui, précisez comment.

2) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur la gamme et la qualité des services offerts aux femmes ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Services offerts aux enfants et aux adolescents-es⁸⁰

Q2.5- Votre maison offre-t-elle des services spécialisés aux enfants et aux adolescents-es ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Si la réponse est Non pour les deux périodes, vous pouvez passer à la question 2.10 (p. 13)

Q2.6- Précisez la nature des services offerts aux enfants et aux adolescents par votre maison :

	2002-2003	2007-2008
a) Hébergement pour les enfants et les adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Écoute téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Support et accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Activités sociales et/ou communautaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Suivi post-hébergement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Maison de seconde étape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interventions en interne		
i) Intervention individuelle auprès des enfants et des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Intervention de groupe auprès des enfants et des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interventions en externe⁸¹		
k) Intervention individuelle auprès des enfants et des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Intervention de groupe auprès des enfants et des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.7- Indiquez le nombre total d'heures/semaine fournies pour l'intervention jeunesse :

2002-2003 :	
2007-2008 :	

⁸⁰ Nous vous demandons d'inclure ici les adolescentes exposées à la violence conjugale accompagnant leur mère, mais aussi celles victimes de violence dans les relations amoureuses.

⁸¹ Les interventions en externe correspondent aux interventions individuelles, de groupe, de suivi, de support et d'accompagnement auprès des enfants des femmes non hébergées, des ex-résidentes, des femmes en post-hébergement ou en seconde étape.

Q2.8- Pour chacun des services que votre maison offre aux enfants et aux adolescents-es, veuillez indiquer le nombre d'interventions dont ils ont fait l'objet :

a) Nombre total d'interventions individuelles et entrevues en interne auprès des enfants et des adolescents-es :

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles
- Garçons

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par âge et par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles de 0 à 5 ans
- Filles de 6 à 12 ans
- Adolescentes de 13 à 17 ans
- Garçons de 0 à 5 ans
- Garçons de 6 à 12 ans
- Adolescents de 13 à 17 ans

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

b) Nombre total d'interventions de groupe en interne auprès des enfants et des adolescents-es :

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles
- Garçons

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par âge et par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles de 0 à 5 ans
- Filles de 6 à 12 ans
- Adolescentes de 13 à 17 ans
- Garçons de 0 à 5 ans
- Garçons de 6 à 12 ans
- Adolescents de 13 à 17 ans

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

c) **Nombre total d'interventions individuelles et entrevues en externe auprès des enfants et des adolescents-es :**

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles
- Garçons

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par âge et par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles de 0 à 5 ans
- Filles de 6 à 12 ans
- Adolescentes de 13 à 17 ans
- Garçons de 0 à 5 ans
- Garçons de 6 à 12 ans
- Adolescents de 13 à 17 ans

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

d) **Nombre total d'interventions de groupe en externe auprès des enfants et des adolescents-es :**

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles
- Garçons

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par âge et par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles de 0 à 5 ans
- Filles de 6 à 12 ans
- Adolescentes de 13 à 17 ans
- Garçons de 0 à 5 ans
- Garçons de 6 à 12 ans
- Adolescents de 13 à 17 ans

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.9- Précisez le(s) type(s) de support offerts aux enfants et aux adolescents-es par votre maison, et pour chacun, précisez s'il s'agit d'un accompagnement pouvant inclure préparation psychologique des enfants et des adolescents-es et défense des droits :

	2002-2003			2007-2008		
	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport</i>	<i>Accompagnement au sein de l'organisme</i>	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport</i>	<i>Accompagnement au sein de l'organisme</i>
a) Interventions structurées pour les enfants et adolescents-es victimes de violence conjugale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Interventions mère-enfant ⁸²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Enseignement scolaire ou leçons privées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Visites supervisées pour le parent non-résident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Espaces récréatifs pour enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Services de police ou juridiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Services sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Autres services pour les enfants et les adolescents-es (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁸² Par exemple : informations sur les conséquences de la violence, gestion de la discipline, etc.

2C- QUESTIONS DE PRÉCISION

1) Décrivez brièvement ou donnez des exemples d'interventions individuelles que vous mettez en œuvre auprès d'enfants et d'adolescents-es :

2) Décrivez brièvement ou donnez des exemples d'interventions de groupe que vous mettez en œuvre auprès d'enfants et d'adolescents-es :

3) Si votre maison héberge des adolescents de sexe masculin, précisez les conditions de leur admission (par ex. : limite d'âge, évaluation du cas tels que les antécédents de violence auprès de la mère, attitude de l'adolescent, etc.).

4) Si votre maison intervient en service externe auprès d'adolescents de sexe masculin, précisez le type d'interventions dont il s'agit (par ex. : référence, accompagnement, intervention ponctuelle ou continue, etc.).

2D- QUESTIONS DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle permis d'augmenter le nombre et la qualité des interventions auprès des enfants et des adolescents-es ?

Oui

Non

Si oui, précisez comment.

2) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur la gamme et la qualité des services offerts aux enfants et aux adolescents-es?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Disponibilité des services

DEMANDES D'ADMISSION

Q2.10- Combien de demandes d'admission pour un hébergement avez-vous reçues?

2002-2003 :	
2007-2008 :	

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.11- Combien de demandes pour des services (individuels ou en groupe) en externe avez-vous reçues?

2002-2003 :	
2007-2008 :	

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.12- Parmi les adolescentes que vous avez reçues, avez-vous déjà constaté des cas de violence dans leurs relations amoureuses ?

	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ADMISSIONS

Q2.13- Combien de femmes, d'enfants et d'adolescents-es ont été effectivement hébergés ?

a) Femmes

b) Enfants et adolescents-es

→ *Si vous disposez des chiffres par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles
- Garçons

2002-2003	2007-2008

2002-2003	2007-2008
------------------	------------------

→ *Si vous disposez des chiffres par âge et par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles de 0 à 5 ans
- Filles de 6 à 12 ans
- Adolescentes de 13 à 17 ans
- Garçons de 0 à 5 ans
- Garçons de 6 à 12 ans
- Adolescents de 13 à 17 ans

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Q2.14- Combien de femmes, d'enfants et d'adolescents-es⁸³ ont effectivement bénéficié de services (individuels ou en groupes) externes ?

a) Femmes

b) Enfants et adolescents-es

→ *Si vous disposez des chiffres par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles
- Garçons

→ *Si vous disposez du nombre d'interventions par âge et par sexe, veuillez les indiquer :*

- Filles de 0 à 5 ans
- Filles de 6 à 12 ans
- Adolescentes de 13 à 17 ans
- Garçons de 0 à 5 ans
- Garçons de 6 à 12 ans
- Adolescents de 13 à 17 ans

2002-2003	2007-2008
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.15- Indiquez le taux d'occupation de la maison d'hébergement :

2002-2003 :	_____	%
2003-2004 :	_____	%
2004-2005 :	_____	%
2005-2006 :	_____	%
2006-2007 :	_____	%
2007-2008 :	_____	%

⁸³ *Idem*

Q2.16- Indiquez la durée moyenne de l'hébergement :

2002-2003 :	_____ jours
2003-2004 :	_____ jours
2004-2005 :	_____ jours
2005-2006 :	_____ jours
2006-2007 :	_____ jours
2007-2008 :	_____ jours

REFUS

Q2.17- Combien de demandes d'hébergement ont été refusées ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q2.18- Pour quelle(s) raison(s) des demandes d'hébergement peuvent-elles être refusées par votre maison ?

a) Manque de place

→ Si vous disposez des chiffres relatifs au nombre de femmes refusées par manque de place, veuillez les indiquer :

b) Autres raisons

(Précisez ces raisons et pour chacune, indiquez les chiffres si vous en disposez) :

2002-2003	2007-2008
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Q2.19- Combien de demandes pour des services externes ont été refusées ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.20- Pour quelle(s) raison(s) des demandes de services externes peuvent-elles être refusées par votre maison ?

a) Disponibilité / manque d'effectifs

→ Si vous disposez des chiffres relatifs au nombre de femmes refusées par manque de disponibilité ou d'effectifs, veuillez les indiquer :

b) Autres

(précisez ces raisons pour chacune et indiquez les chiffres si vous en disposez) :

2002-2003	2007-2008
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2E- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le nombre de personnes desservies par les services d'hébergement ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels.

2) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le nombre de personnes desservies par les services externes?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Profil de la clientèle

VIOLENCES VÉCUES PAR LA CLIENTÈLE

Q2.21- Du nombre total de femmes ayant bénéficié des services d'hébergement de votre maison, combien ont déclaré ces formes de violence conjugale comme motif principal de leur demande ?

- a) Violence physique
- b) Violence verbale et psychologique
- c) Harcèlement
- d) Violence sexuelle
- e) Violence économique
- f) Négligence⁸⁴
- g) Autres (Précisez) :

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.22- Du nombre total de femmes ayant bénéficié des services d'hébergement de votre maison, combien ont déclaré ces formes de violence conjugale pendant leur séjour et non comme motif principal de leur demande ?

- a) Violence physique
- b) Violence verbale et psychologique
- c) Harcèlement
- d) Violence sexuelle
- e) Violence économique
- f) Négligence
- g) Autres (Précisez) :

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

⁸⁴ La négligence peut être subie chez les femmes ayant besoin d'assistance (personnes âgées ou ayant des limitations fonctionnelles). Dans ce cas, cette forme de violence consiste à faire attendre la partenaire ou à ne pas l'aider alors qu'elle a formulé une demande ou un besoin.

Q2.23- Du nombre total de femmes ayant bénéficié des services externes de votre maison, combien ont déclaré ces formes de violence conjugale comme motif principal de leur demande ?

- a) Violence physique
- b) Violence verbale et psychologique
- c) Harcèlement
- d) Violence sexuelle
- e) Violence économique
- f) Négligence
- g) Autres (Précisez) :

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.24- Du nombre total de femmes ayant bénéficié des services externes de votre maison, combien ont déclaré ces formes de violence conjugale pendant leur séjour et non comme motif principal de leur demande ?

- a) Violence physique
- b) Violence verbale et psychologique
- c) Harcèlement
- d) Violence sexuelle
- e) Violence économique
- f) Négligence
- g) Autres (Précisez) :

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.25- Du nombre total de femmes ayant bénéficié des services d'hébergement de votre maison, combien étaient là pour des motifs principaux autres que la violence conjugale (ex. : toxicomanie, itinérance, santé mentale, etc.) ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q2.26- Du nombre total de femmes ayant bénéficié des services externes de votre maison, combien étaient là pour des motifs principaux autres que la violence conjugale (ex. : toxicomanie, itinérance, santé mentale etc.)?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q2.27- Quel était le nombre de femmes :

- a) Hébergées avec leurs enfants
- b) Hébergées sans enfant

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE

Q2.28- Indiquez le nombre de femmes hébergées dans votre maison pour chacune des catégories d'âge suivantes :

- a) 18-30 ans
- b) 31-50 ans
- c) 51-60 ans
- d) 61 ans et +
- e) Âge inconnu

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Q2.29- Indiquez le nombre de femmes ayant bénéficié de services externes pour chacune des catégories d'âge suivantes :

- a) 18-30 ans
- b) 31-50 ans
- c) 51-60 ans
- d) 61 ans et +
- e) Âge inconnu

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.30- Indiquez le nombre de femmes hébergées dans votre maison selon leur lieu de naissance :

	2002-2003	2007-2008
a) Province de Québec	_____	_____
b) Autre province du Canada	_____	_____
c) Autres pays	_____	_____
d) Non disponible	_____	_____

Précisez les pays étrangers dont les femmes immigrantes sont originaires.

Q2.31 Indiquez le nombre de femmes ayant bénéficié de services externes selon leur lieu de naissance :

	2002-2003	2007-2008
a) Province de Québec	_____	_____
b) Autre province du Canada	_____	_____
c) Autres pays	_____	_____
d) Non disponible	_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Précisez les pays étrangers dont les femmes immigrantes sont originaires.

Q2.32- Combien de femmes avaient ce type de relation avec leur agresseur au moment de leur accueil dans la maison ?

	2002-2003	2007-2008
a) Mariés	_____	_____
b) Conjoint de fait	_____	_____
c) Ex-conjoint ou ex-conjoint de fait	_____	_____
d) Amis intimes	_____	_____
e) Anciens amis intimes	_____	_____
f) Membres de la même famille	_____	_____
g) Amis ou connaissances	_____	_____
h) Proche-soignant ou aidant	_____	_____
i) Autres (précisez) : _____	_____	_____

Q2.33- Combien de femmes avaient ce type de relation avec leur agresseur au moment où elles ont bénéficié de services externes ?

- a) Mariés
- b) Conjoints de fait
- c) Ex-conjoints ou ex-conjoints de fait
- d) Amis intimes
- e) Anciens amis intimes
- f) Membres de la même famille
- g) Amis ou connaissances
- h) Proche-soignant ou aidant
- i) Autres (précisez) : _____

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.34- Indiquez les sources de référence des femmes hébergées dans votre maison et précisez les chiffres si vous en disposez.

- a) SOS Violence conjugale
- b) Services sociaux
- c) Services policiers
- d) Services médicaux
- e) Ressources pour femmes
- f) Anciennes résidentes
- g) Parent(s) ou ami(e)s
- h) Organismes communautaires
- i) Médias
- j) Services légaux
- k) Elle-même
- l) Inconnu (donnée non disponible)

2002-2003	2007-2008
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

Q2.35- Indiquez les sources de référence des femmes ayant bénéficié de services externes et précisez les chiffres si vous en disposez.

- a) SOS Violence conjugale
- b) Services sociaux
- c) Services policiers
- d) Services médicaux
- e) Ressources pour femmes

2002-2003	2007-2008
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

- f) Anciennes résidentes
- g) Parent(s) ou ami(e)s
- h) Organismes communautaires
- i) Médias
- j) Services légaux
- k) Elle-même
- l) Inconnu (donnée non disponible)

2002-2003	2007-2008
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

2F- QUESTION DE PRÉCISION

1) Qu'avez-vous pu constater dans l'évolution de la clientèle entre 2002-2003 et 2007-2008 ?

2G- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le profil de la clientèle hébergée ?

- Oui Non

Si oui, précisez lesquels.

2) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le profil de la clientèle ayant reçu des services externes ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Accessibilité des services

Q2.36- Indiquez le numéro et le nom de la région administrative dont votre maison fait partie :

--	-------

(Inscrire le numéro dans la case)

Q2.37- Est-ce que votre maison offrait un service d'écoute téléphonique 24 heures sur 24, 7 sur 7 ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Q2.38- Est-ce que votre maison offrait un service d'accueil 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Q2.39a- Est-ce que votre maison disposait de points de services ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Q2.39b- Le cas échéant, quel était le nombre de points de services ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q2.40- Est-ce que votre maison proposait des consultations dans le milieu des femmes, autres que les points de services ? (ex. : domicile, structures proche du domicile tels qu'un centre communautaire, le CLSC ou l'hôpital)

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Q2.41a- Est-ce que l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a permis à votre maison de faciliter le transport des femmes vers votre ressource ?

Oui Non

Q2.41b-Le cas échéant, expliquez pourquoi :

Q2.42- Dans quelle(s) langue(s) votre maison pouvait-elle fournir des services⁸⁵ ?

- a) Français
- b) Anglais
- c) Espagnol
- d) Autres langues. (Précisez) :

	2002-2003	2007-2008
a) Français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Espagnol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Autres langues. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.43- Est-ce qu'une entrée de votre immeuble était accessible aux fauteuils roulants ?

(ex : rampes d'accès, portes automatiques, etc.)

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques (PAMH, SHQ et/ou Accès logis)
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres (précisez) : _____

Q2.44- Votre maison comprenait-elle des chambres à coucher accessibles aux fauteuils roulants ? (ex : entrée de porte plus large, porte automatiques, etc.)

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

⁸⁵ Veuillez inclure les intervenantes, les bénévoles et les autres personnes pouvant communiquer verbalement dans les langues suivantes.

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques (PAMH, SHQ et/ou Accès logis)
 - Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
 - Autres (précisez) : _____
-

Q2.45- Votre maison comprenait-elle des salles de bain accessibles aux fauteuils roulants ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques (PAMH, SHQ et/ou Accès logis)
 - Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
 - Autres (précisez) : _____
-

Q2.46- Votre maison accueillait-elle des femmes aveugles ou malvoyantes?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques
 - Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
 - Autres (précisez) : _____
-

Q2.47- Votre maison accueillait-elle des femmes sourdes ou malentendantes ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques

- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres (précisez) : _____
-

Q2.48- Votre maison accueillait-elle des femmes âgées (de plus de 65 ans) ?

- | | | |
|--------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2002-2003 : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 2007-2008 : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres (précisez) : _____
-

Q2.49- Votre maison accueillait-elle des femmes vivant des problématiques associées ? (ex : toxicomanie, santé mentale, alcoolisme, jeux compulsifs, etc.)

- | | | |
|--------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2002-2003 : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| 2007-2008 : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

→ *S'il y a eu des changements entre les deux années, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres (précisez) : _____
-

Q2.50- Dans quelle mesure vous est-il arrivé d'accueillir dans votre maison des femmes ayant les limitations fonctionnelles suivantes ?

2002-2003	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
a) Déficience motrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Déficience visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Déficience auditive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Déficience intellectuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Autres déficiences. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2007-2008	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
a) Déficience motrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Déficience visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Déficience auditive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Déficience intellectuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Autres déficiences. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.51- Dans quelle mesure vous est-il arrivé d'accueillir dans votre maison des femmes vivant les problématiques associées suivantes ?

2002-2003	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
a) Toxicomanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Itinérance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Jeux compulsifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Autres problématiques. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2007-2008	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
a) Toxicomanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Itinérance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Jeux compulsifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Autres problématiques. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2H-QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur l'accès aux services pour les femmes, qu'elles vivent ou non des limitations fonctionnelles ou des problématiques associées?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

SECTION 3 - AUTRES ACTIVITÉS

Q3.1- D'après vous, depuis l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale, les intervenantes consacrent beaucoup plus de temps à l'intervention ou à l'accompagnement parce que d'autres salariées ont pu être recrutées pour assumer l'ensemble des tâches de la maison :

Tout à fait en accord Assez d'accord En désaccord Tout à fait en désaccord

Le cas échéant, précisez la fonction et l'année d'embauche de ces personnes :

Fonction	Année d'embauche
1) _____	_____
2) _____	_____
3) _____	_____
4) _____	_____

Prévention et sensibilisation

Q3.2- Si vous avez offert des activités de prévention et de sensibilisation, précisez leur nombre selon les secteurs d'activité :

- a) Milieu scolaire
- b) Milieu judiciaire
- c) Milieu policier
- d) Milieu communautaire
- e) CLSC - CSSS
- f) Tables de concertation
- g) Autres (précisez) : _____

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

3A- QUESTIONS DE PRÉCISION

1) Décrivez brièvement ou donnez des exemples d'activités de prévention et de sensibilisation offertes en 2002-2003 :

2) Décrivez brièvement ou donnez des exemples d'activités de prévention et de sensibilisation offertes en 2007-2008 :

3B-QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les activités de prévention et de sensibilisation déployées par votre maison ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Activités de concertation et de collaboration
--

Q3.3 Si vous avez participé à des Tables de concertation, précisez le nombre et les secteurs d'activités :

2002-2003	2007-2008
Nombre : _____	Nombre : _____
Secteurs d'activités :	Secteurs d'activités :
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Q3.4- Si vous avez participé à d'autres activités de collaboration, précisez leur nombre selon les secteurs d'activité :

	2002-2003	2007-2008
a) Milieu scolaire	_____	_____
b) Milieu judiciaire	_____	_____
c) Milieu policier	_____	_____
d) CLSC-CSSS	_____	_____
e) Autres (précisez) : _____	_____	_____

3C- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les activités de concertation et de collaboration déployées par votre maison ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Formation du personnel

Q3.5- Quel montant annuel a été dépensé par votre maison pour la formation formelle du personnel (en excluant la formation informelle acquise sur le terrain et les salaires des intervenantes, et en tenant compte, s'il y a lieu, des coûts d'inscription, de déplacement et des honoraires des formatrices)?

2002-2003 :	_____	\$
2007-2008 :	_____	\$

Q3.6- Indiquez le nombre total de formations reçues par les personnes salariées de votre maison et le nombre total de demi-journées de formation que cela représente :

	Nombre total de formations	Nombre total de demi-journées de formation
2002-2003 :	_____	_____
2007-2008 :	_____	_____

Q3.7 Indiquez le nombre et le pourcentage de personnes salariées ayant reçu de la formation au sein de votre maison :

	Nombre de personnes salariées ayant reçu de la formation	Pourcentage de salariées ayant reçu de la formation par rapport au nombre total de salariées de la maison
2002-2003 :	_____	_____ %
2007-2008 :	_____	_____ %

Q3.8- Indiquez le type de formation reçue par les personnes salariées de votre maison :

	2002-2003	2007-2008
a) Formation formelle sur les lieux de travail offerte par la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Séminaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Colloques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Forums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Autres. (Précisez) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q3.9- Combien d'outils ou de guides d'intervention ont été achetés⁸⁶?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Les données demandées dans cette question ne sont pas disponibles (Cocher le cas échéant)

Q3.10- Les travailleuses de votre maison ont-t-elles participé à des activités de recherche en tant qu'initiatrices, répondantes ou partenaires de recherche⁸⁷? (par exemple : recherches en partenariat avec le CRI-VIFF, Statistiques Canada, etc.)

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

Si la réponse est Non, vous pouvez passer à la question 3.14 (p. 37)

Q3.11- Précisez le nombre de projets de recherche auxquels les travailleuses de votre maison ont participé :

	2002-2003	2007-2008
a) En tant qu'initiatrices	_____	_____
b) En tant que répondantes	_____	_____
c) En tant que partenaires	_____	_____

Q3.12- Combien de membres du personnel ont été impliqués dans ces projets ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q3.13- Avez-vous développé de nouveaux outils ou guides d'intervention lors de ces activités de recherche ?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

⁸⁶ Exemples d'outils ou de guides d'intervention : cadre d'intervention pour soutenir les mères, pour intervenir dans un contexte interculturel, etc.

⁸⁷ Les répondantes vont s'impliquer dans la cueillette de données en participant à des entrevues, des groupes de discussion ou en complétant des questionnaires (etc.), alors que les partenaires seront consultées par les chercheurs à divers stades d'un projet de recherche (par exemple pour la constitution de l'échantillon, la cueillette de données ou l'analyse des résultats).

Q3.14- Avez-vous développé de nouveaux outils ou guides d'intervention en dehors de ces activités de recherche ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Q3.15- Aviez-vous obtenu un financement spécifique pour développer ces nouveaux outils ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

3D- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur la formation du personnel de votre maison ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels.

SECTION 4 - RESSOURCES DE LA MAISON

Ressources humaines

Q4.1- Quel était le nombre total de personnes salariées au sein de votre maison durant l'année financière :

2002-2003 : _____
 2007-2008 : _____

Q4.2- Quel était le nombre de salariées oeuvrant :

a) À temps plein
 → *Veuillez préciser à quoi correspond un temps-plein dans votre maison :* _____ heures par semaine

b) À temps partiel
 c) Sur appel

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Q4.3- Quel était en moyenne le nombre total d'heures de travail payées pour une semaine :

2002-2003 : _____
 2007-2008 : _____

Q4.4- Parmi les salariées, combien travaillaient pour votre maison depuis :

a) Moins d'un an
 b) Entre un an et deux ans
 c) Entre deux ans et trois ans
 d) Entre trois ans et quatre ans
 e) Plus de quatre ans

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Q4.5- Quel était le nombre de salariées de votre maison (à l'exception des membres du conseil d'administration) détenant un diplôme de :

	2002-2003	2007-2008
a) 3 ^e cycle universitaire	_____ En intervention psychosociale ⁸⁸ _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
b) 2 ^e cycle universitaire	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
c) 1 ^e cycle universitaire	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
d) Collégial	_____ En intervention psychosociale ⁸⁹ _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
e) Secondaire	_____	_____
f) Aucun diplôme:	_____	_____

Q4.6- Combien de stagiaires œuvraient au sein de votre maison ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q4.7- Combien de bénévoles (personnes non rémunérées) œuvraient au sein de votre maison?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q4.8- Au cours de l'année financière, combien de personnes salariées ont cessé de travailler pour votre maison du fait :

	2002-2003	2007-2008
a) D'un départ / démission	_____	_____
b) D'un départ / démission en raison d'un épuisement professionnel	_____	_____
c) D'un congédiement	_____	_____
d) D'un départ en retraite	_____	_____
e) D'un départ en raison d'un poste offrant de meilleures conditions de travail	_____	_____

⁸⁸ Exemples : formation universitaire en criminologie, en psychoéducation, en psychologie, en service social ou autres formations en relation d'aide.

⁸⁹ Exemples : diplôme en intervention psychosociale, en santé mentale ou en criminologie.

f) Autres (précisez) : _____

2002-2003	2007-2008
_____	_____

Q4.9- Combien de salariées ont pris un congé de maladie de plus de 21 jours consécutifs ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q4.10- Combien de salariées ont été absentes en raison d'un retrait préventif, d'un congé de maternité ou d'un congé parental ?

2002-2003 :	_____
2007-2008 :	_____

Q4.11a- Votre maison a-t-elle bénéficié de ressources humaines rémunérées par d'autres organismes pour intervenir de manière ponctuelle auprès des femmes et des enfants⁹⁰ ?

2002-2003 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
2007-2008 :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Q4.11b- Si Oui, indiquez le nombre de personnes, le total des heures fournies ainsi que la nature de la contribution de ces ressources humaines rémunérées par d'autres organismes :

2002-2003		2007-2008	
Nombre de personnes :	_____	Nombre de personnes :	_____
Nombre d'heures :	_____	Nombre d'heures :	_____
Nature de la contribution :	_____	Nature de la contribution :	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

⁹⁰ Exemples : médecins, infirmières, intervenantes CLSC, travailleuses de centres de femmes, intervenantes en toxicomanie, etc. Cela n'inclut pas les intervenantes du CLSC ou du Centre jeunesse qui font le suivi d'une femme ou de ses enfants et qui viendraient les rencontrer à la maison d'hébergement.

4A- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les ressources humaines de votre maison ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

Ressources financières

Q4.12- Précisez les montants liés aux éléments suivants :

- a) Revenus
- b) Dépenses

2002-2003	2007-2008
_____ \$	_____ \$
_____ \$	_____ \$

Q4.13- Indiquez le montant total des entrées de fonds provenant de :

	2002-2003	2007-2008
<p>a) L'aide financière du secteur public</p> <p style="margin-left: 40px;">_____ \$</p> <p style="margin-left: 40px;">Précisez les sources : (<i>ex : MSSS, SACAIS, etc.</i>)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____ \$</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____ \$</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>b) L'aide financière du secteur privé</p> <p style="margin-left: 40px;">_____ \$</p> <p style="margin-left: 40px;">Précisez les sources : (<i>ex : Fondations, donateurs, etc.</i>)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____ \$</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____ \$</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>c) L'autofinancement</p> <p style="margin-left: 40px;">_____ \$</p> <p style="margin-left: 40px;">Précisez les sources : (<i>ex : Vente de biens, cotisations, participation financière des femmes hébergées, etc.</i>)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____ \$</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____ \$</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Q4.14- Précisez la date d'annonce et le montant des nouveaux crédits versés par les Agences de développement de services du MSSS dans le cadre du plan d'action 2004-2009 :

	Dates (mois / années)	Montant
2003-2004	_____	_____ \$
2004-2005	_____	_____ \$
2005-2006	_____	_____ \$
2006-2007	_____	_____ \$
2007-2008	_____	_____ \$
Montant total versé :		_____ \$

Q4.15- Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a permis à votre maison d'être moins dépendante des mesures de soutien (campagnes de financement ou collectes de fonds).

Tout à fait en accord Assez d'accord En désaccord Tout à fait en désaccord

Q4.16- Selon vous, dans votre maison, combien de temps a-t-il fallu pour que l'injection de fonds supplémentaires liés au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale ait un impact sur les services qu'offre votre maison ?

1 à 6 mois 7 à 12 mois + de 12 mois

4B- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, quels sont les plus grands apports de l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale sur la gestion des ressources financières de votre maison ?

Frais de fonctionnement

Q4.17- Quels montants ont été dépensés pour les frais de fonctionnement de votre maison durant l'année financière?

	2002-2003	2007-2008
a) Frais de logement, d'hébergement, d'équipements, etc.	_____	_____
b) Masse salariale	_____	_____
c) Autres frais (précisez) : _____ _____	_____	_____

Q4.18- Indiquez le salaire payé à l'embauche (1^{er} échelon) pour chaque secteur d'activité :

	2002-2003	2007-2008
a) Directrice	_____	_____
b) Coordinatrice	_____	_____
c) Adjoint(e) au secrétariat ou réceptionniste	_____	_____
d) Intervenante régulière ou permanente auprès des femmes	_____	_____
e) Intervenante remplaçante ou sur appel auprès des femmes	_____	_____
f) Intervenante jeunesse	_____	_____
g) Intervenante contractuelle	_____	_____
h) Intervenante en prévention/sensibilisation	_____	_____
i) Travailleuse régulière au soutien technique ou cuisinière	_____	_____
j) Honoraires versés à des personnes-ressources pour la formation et la supervision	_____	_____
k) Autres (précisez) : _____	_____	_____

Q4.19- Quel montant annuel avez-vous alloué aux avantages sociaux ?

	2002-2003	2007-2008
a) Adhésion à une assurance collective	_____ \$	_____ \$
b) Participation à un régime de retraite	_____ \$	_____ \$
c) Autres	_____ \$	_____ \$

4C- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

1) Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les frais de fonctionnement de votre maison ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels.

SECTION 5 - EFFETS ET PERSPECTIVES

À partir de votre expérience, dans quelle mesure croyez-vous que l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a eu des effets significatifs sur les éléments suivants ?

Répondez à chaque énoncé.

L'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 a eu des effets significatifs et observables sur :

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
Services offerts et profil de la clientèle				
1- La réponse aux besoins des femmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- La réponse à de nouveaux besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- La réponse aux besoins des clientèles vivant des problématiques particulières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- L'augmentation du nombre de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- La diversification des services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Le support et l'accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Le suivi individuel et collectif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- La consultation externe autre que celle en situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- Plus de disponibilités pour l'intervention (formelle et informelle) en face à face avec les femmes, en individuel ou en groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- Plus de disponibilités pour l'intervention en situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- Plus de disponibilités pour la réponse téléphonique sur la ligne d'urgence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
12- L'amélioration des activités de loisir (activités récréatives pour les femmes et les enfants)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- L'augmentation de la capacité de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- La diminution des refus d'hébergement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- L'intervention auprès des enfants et des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16- L'amélioration des services de transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- Le développement des aménagements physiques ou des services pour les femmes ayant des limitations fonctionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités de la maison				
18- L'amélioration de la gestion de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- Une meilleure organisation de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- La prévention et la sensibilisation dans les écoles et dans le milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21- La sensibilisation et la formation des partenaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22- Le travail de changement social (promotion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23- Le développement des liens de collaboration sectorielle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24- Le développement des liens de collaboration intersectorielle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25- La participation à des activités de concertation (colloques régionaux, kiosques d'information, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26- Plus d'implication des intervenantes et des gestionnaires dans la communauté (écoles, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27- La formation des intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28- La formation des gestionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
29- La formation des intervenantes en intervention jeunesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30- La supervision des intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31- La supervision des gestionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32- L'accès à des personnes-ressources pour les intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33- L'objectivation des pratiques (réflexion, analyse, évaluation) et la transmission des connaissances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34- Le partenariat dans des activités de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35- Le développement des outils d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36- Le développement des outils de promotion sur la problématique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37- Le développement des outils de promotion de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ressources de la maison				
38- Le doublage de jour et de soir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39- Le travail de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40- L'amélioration du recrutement (personnel plus qualifié)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41- Une meilleure rétention du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42- L'amélioration des salaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43- L'amélioration des relations de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44- L'amélioration du climat de travail (plus grande motivation et plus grande mobilisation de l'équipe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45- La diminution de l'épuisement et du stress des intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
46- La diminution de l'épuisement et du stress des gestionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47- L'amélioration des conditions et du cadre de vie des femmes (entretien de la maison, cuisine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48- La diminution de la surcharge de travail pour les intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49- La participation des bénévoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50- L'acquisition d'équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51- Des rénovations dans la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52- L'amélioration de la sécurité de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53- Le développement des aménagements physiques pour les enfants (espaces de jeu, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54- Les dépenses de toutes sortes (bris, remplacement du matériel, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autres. (Précisez) : _____

CONCLUSION GÉNÉRALE

1) Pour nous aider à mieux comprendre la réalité de votre maison en 2002-2003 et 2007-2008, vous pouvez préciser ici les évènements ou particularités qui viendraient influencer les effets de l'injection de l'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale.

2) Souhaitez-vous ajouter des éléments qui méritent d'être soulignés alors qu'ils n'ont pas été abordés dans le questionnaire ?

QUESTIONNAIRE

PORTRAIT DE LA SITUATION DES MAISONS D’HÉBERGEMENT 2008-2009

Un **deuxième plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale** ayant été déposé en 2004 (2004-2009), le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition Féminine et le ministère de la Santé et des Services Sociaux nous ont confié le mandat de réaliser une recherche qui a pour objectifs de :

- **déterminer l’influence du financement supplémentaire** accordé aux maisons d’hébergement et aux groupes d’aide pour conjoints ayant des comportements violents quant à l’évolution de la situation de chacun de ces organismes entre 2002-2003 (avant le financement) et 2008-2009;
- **identifier des pistes d’actions prioritaires** à mettre de l’avant pour répondre plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes en situation de violence conjugale.

Tel que nous l’avons annoncé, nous vous demandons de remplir un second questionnaire qui porte sur la situation des maisons d’hébergement pour la dernière année du financement du 2^e plan d’action en matière de violence conjugale. En effet, étant donné que le premier questionnaire ne couvrait pas toute la période de financement liée au plan d’action, le comité d’orientation et les chercheurs de l’équipe ont souhaité élaborer un 2nd questionnaire afin d’actualiser et préciser les données déjà recueillies.

Nous vous demandons de retourner le questionnaire rempli
au plus tard le 15 octobre 2009

Nous vous demandons de **compléter la version électronique de ce questionnaire**, mais vous pouvez, si vous le préférez, répondre sur une version papier.

Si vous avez besoin de **renseignements supplémentaires** concernant le questionnaire ou la démarche de recherche, n’hésitez pas à communiquer avec la coordonnatrice du projet, **Élisabeth Lesieux**, par téléphone au 514-343-6006 poste 3 ou par courriel à :
elisabeth.lesieux@umontreal.ca.

LE COMITÉ D’ORIENTATION VOUS REMERCIE DE VOTRE COLLABORATION

DIRECTIVES

Pour pouvoir compléter ce questionnaire, vous devez **connaître l'ensemble des activités** qui se sont tenues dans votre maison d'hébergement durant la période financière 2008-2009. Dans la mesure du possible, il serait souhaitable que la personne qui complète ce questionnaire soit celle qui a complété le premier questionnaire.

Vous devrez avoir sous la main **le rapport d'activité et le rapport comptable de l'année financière 2008-2009** (1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009). Il est possible d'utiliser tout autre document que vous jugerez important (par exemple : les dossiers des employées, les statistiques de la maison, les livres de paie, les horaires de travail...).

Il est très important de ne vous appuyer que sur les données correspondant à cette année.

Nous vous recommandons de parcourir le questionnaire dans son ensemble avant de commencer à le compléter. Vous pourrez constater qu'il suit la structure du premier questionnaire, mais qu'il a été abrégé :

- La **section 1** (*Identification*, p. 1) permet de recueillir des informations sur le statut actuel de votre maison et les caractéristiques de la personne qui répond au questionnaire;
- La **section 2** aborde les types et caractéristiques des services offerts par votre maison. Cette section est composée de quatre thèmes : *Services offerts aux femmes* (p. 2); *Services offerts aux enfants et aux adolescents-es* (p. 5); *Disponibilité des services* (p. 7); *Accessibilité des services* (p. 9);
- La **section 3**, composée de trois thèmes, porte sur les autres secteurs d'activités auxquelles se consacre le personnel de votre maison, et notamment la *prévention et la sensibilisation* (p. 13), les *activités de concertation et de collaboration* (p. 13), et la *formation du personnel* (p. 14);
- La **section 4** inclut, en trois thèmes, les questions relatives aux *ressources humaines* (p. 15), aux *ressources financières* (p. 17), et aux *frais de fonctionnement* (p. 18) de votre maison;
- La **section 5**, intitulée *Effets et perspectives* (p. 20), vous invite à apprécier les répercussions du plan d'action sur votre maison;
- La **section 6**, *Besoins et recommandations* (p.24), s'inspire des extraits des groupes de discussion qui se sont tenus au printemps avec des directrices et coordonnatrice et vous permet de les évaluer et de les classer.

Le questionnaire est conçu de manière à ce que vous puissiez le **compléter par sections et par thèmes selon vos disponibilités et au meilleur de votre connaissance.**

Les données resteront confidentielles. Les noms des répondantes ou des maisons ne seront jamais reliés aux résultats de la recherche. Les conditions de la confidentialité des données sont rappelées et détaillées dans **le formulaire de consentement que nous joignons au questionnaire et que vous devrez compléter, signer et retourner avec le questionnaire.**

SECTION 1 – IDENTIFICATION

Q1.1- Nom de la personne qui remplit le questionnaire : _____
Si vous avez complété le premier questionnaire, vous pouvez passer directement à la question 1.2

Q1.1a- Quelle est votre principale fonction au sein de la maison ? _____

Q1.1b- Depuis combien d'années œuvrez-vous dans la maison ? _____

Q1.2- À quel(s) type(s) de population votre maison offre-t-elle des services ?

- a) Femmes victimes de violence conjugale
- b) Femmes en difficultés
- c) Autres

Q1.3- Au cours de l'année 2008-2009, avez-vous fait des rénovations qui vous ont obligée à fermer la maison?

Oui Non

SECTION 2 - SERVICES OFFERTS

Services offerts aux femmes en 2008-2009

Q2.1- Précisez la nature des services offerts aux femmes par votre maison :

a) Hébergement pour les femmes
Le cas échéant, quel est le nombre total de lits subventionnés⁹¹ dans votre maison ?

- b) Écoute téléphonique
- c) Accueil
- d) Référence
- e) Supports et accompagnements divers⁹²
- f) Activités sociales et/ou communautaires
- g) Suivi post-hébergement
- h) Maisons ou appartement de seconde étape

Interventions en interne

- i) Intervention individuelle auprès des femmes
- j) Intervention de groupe avec les femmes

Interventions en externe⁹³

- k) Intervention individuelle auprès des femmes
- l) Intervention de groupe avec les femmes

Q2.2- Indiquez le(s) type(s) d'hébergement offert(s) par votre maison :

- a) Dépannage
- b) Court-Terme (0 à 3 mois)
- c) Moyen-Terme (3 à 6 mois)
- d) Long-terme (jusqu'à deux ans)

⁹¹ Comptez le nombre de places au permis. N'incluez pas les lits installés en situation d'urgence (p. ex., lit pliant, divan, sacs de couchage, etc.) à moins qu'ils ne soient subventionnés ou autorisés par permis.

⁹² Les divers types de support et d'accompagnement seront définis de manière spécifique à la question 2.4.

⁹³ Les interventions en externe correspondent aux interventions individuelles, de groupe, de suivi, de support et d'accompagnement auprès des femmes non hébergées, des ex-résidentes ou en seconde étape.

Q2.3- Indiquez le nombre total d'heures par semaine fournies en 2008-2009 pour la présence et l'intervention pour chaque secteur d'activité :

- a) Présence et intervention auprès des femmes hébergées (doublage, nuit, etc.)
 b) Services externes (consultation, support et accompagnement des femmes non-hébergées, des ex-résidentes ou en seconde étape)

Q2.4- Cochez le(s) type(s) de support offerts aux femmes par votre maison:

	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport uniquement</i>	<i>Supports ou services offerts au sein de l'organisme</i>
p) Counselling en matière d'alcoolisme et de toxicomanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) Développement des compétences parentales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r) Appui à l'autonomie fonctionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) Services médicaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t) Services de santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u) Services juridiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v) Formation professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
w) Recherche d'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x) Gardiennage/ Répit pour les mères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
y) Aide financière ou aide sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z) Recherche de logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aa) Référence vers d'autres ressources	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport uniquement</i>	<i>Supports ou services offerts au sein de l'organisme</i>
bb) Aide matérielle ou de fourniture de biens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cc) Coordination des services ⁹⁴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dd) Autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁹⁴ La coordination des services consiste à faire des démarches de manière simultanée auprès de plusieurs services (par exemple : une démarche auprès d'un CLSC peut amener l'intervenante à devoir en faire une autre auprès de l'aide sociale).

Services offerts aux enfants et aux adolescents-es⁹⁵ en 2008-2009

Q2.5- Votre maison a-t-elle offert des services spécialisés aux enfants et aux adolescents-es en 2008-2009 ?

Oui Non

Si la réponse est Non, vous pouvez passer à la question 2.9 (p. 7)

Q2.6- Précisez les services offerts aux enfants et aux adolescents par votre maison :

- a) Hébergement pour les enfants et les adolescents-es
- b) Accueil
- c) Écoute téléphonique
- d) Référence
- e) Support et accompagnement
- f) Activités sociales et/ou communautaires
- g) Suivi post-hébergement
- h) Maison de seconde étape

<input type="checkbox"/>

Interventions en interne

- i) Intervention individuelle auprès des enfants et des adolescents-es
- j) Intervention de groupe auprès des enfants et des adolescents-es

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Interventions en externe⁹⁶

- k) Intervention individuelle auprès des enfants et des adolescents-es
- l) Intervention de groupe auprès des enfants et des adolescents-es

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Q2.7- Indiquez le nombre total d'heures/semaine fournies en 2008-2009 pour l'intervention jeunesse :

⁹⁵ Nous vous demandons d'inclure ici les adolescentes exposées à la violence conjugale accompagnant leur mère, mais aussi celles victimes de violence dans les relations amoureuses.

⁹⁶ Les interventions en externe correspondent aux interventions individuelles, de groupe, de suivi, de support et d'accompagnement auprès des enfants des femmes non hébergées, des ex-résidentes, des femmes en post-hébergement ou en seconde étape.

Q2.8- Cochez le(s) type(s) de support offerts aux enfants et aux adolescents-es par votre maison:

	<i>Transport et accompagnement</i>	<i>Transport uniquement</i>	<i>Supports ou services offerts au sein de l'organisme</i>
a) Interventions structurées pour les enfants et adolescents-es victimes de violence conjugale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Interventions mère-enfant ⁹⁷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Enseignement scolaire ou leçons privées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Visites supervisées pour le parent non-résident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Espaces récréatifs pour enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Services de police ou juridiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Services sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Autres services pour les enfants et les adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁹⁷ Par exemple : informations sur les conséquences de la violence, gestion de la discipline, etc.

Disponibilité des services en 2008-2009

DEMANDES D'ADMISSION

Q2.9- Combien de demandes d'admission pour un hébergement avez-vous reçues?

Q2.10- Combien de demandes pour des services (individuels ou en groupe) en externe avez-vous reçues?

ADMISSIONS

Q2.11- Combien de femmes, d'enfants et d'adolescents-es ont été effectivement hébergés?

- a) Femmes _____
b) Enfants et adolescents-es _____

Q2.12- Combien de femmes ont effectivement bénéficié de services (individuels ou en groupes) externes ?

Q2.13- Indiquez le taux d'occupation de la maison d'hébergement :

_____ %

Q2.14- Quelle a été la durée moyenne de l'hébergement?

_____ jours

REFUS

Q2.15- Combien de demandes d'hébergement ont été refusées?

Q2.16a- Pour quelle(s) raison(s) des demandes d'hébergement ont-elles été refusées par votre maison ?

- a) Manque de place
- b) Problématiques autres (ex. : toxicomanie, santé mentale, etc.)
- c) Autres raisons

Q2.16b- Si vous disposez des chiffres, veuillez les indiquer :

- a) Manque de place
- b) Problématiques autres (ex. : toxicomanie, santé mentale, etc.)
- c) Autres raisons

Q2.17a- Pour quelle(s) raison(s) des demandes de services externes ont-elles été refusées par votre maison ?

- a) Disponibilité / manque d'effectifs
- b) Problématiques autres (ex. : toxicomanie, santé mentale, etc.)
- c) Autres raisons

Q2.17b- Si vous disposez des chiffres, veuillez les indiquer :

- a) Disponibilité / manque d'effectifs
- b) Problématiques autres (ex. : toxicomanie, santé mentale, etc.)
- c) Autres raisons

Accessibilité des services en 2008-2009

Q2.18- Est-ce que votre maison offrait un service d'écoute téléphonique 24 heures sur 24, 7 sur 7 ?

Oui Non

Q2.19- Est-ce que votre maison offrait un service d'accueil 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ?

Oui Non

Q2.20a- Est-ce que votre maison a ouvert de nouveaux points de services ?

Oui Non

Q2.20b- Le cas échéant, quel était le nombre de nouveaux points de services ?

Q2.21- Est-ce que votre maison proposait des consultations dans le milieu des femmes, autres que les points de services ? (ex. : domicile, structures proche du domicile)

Oui Non

Q2.22- Dans quelle(s) langue(s) votre maison pouvait-elle fournir des services⁹⁸ ?

- a) Français
- b) Anglais
- c) Espagnol
- d) Autres langues

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

⁹⁸ Veuillez inclure les intervenantes, les bénévoles et les autres personnes pouvant communiquer verbalement dans les langues suivantes.

Q2.23- Est-ce qu'une entrée de votre immeuble était accessible aux fauteuils roulants ?
(ex : rampes d'accès, portes automatiques, etc.)

Oui Non

→ *S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques (PAMH, SHQ et/ou Accès logis)
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

Q2.24- Votre maison comprenait-elle des chambres à coucher accessibles aux fauteuils roulants ? (ex : entrée de porte plus large, porte automatiques, etc.)

Oui Non

→ *S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques (PAMH, SHQ et/ou Accès logis)
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

Q2.25- Votre maison comprenait-elle des salles de bain accessibles aux fauteuils roulants ?

Oui Non

→ *S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques (PAMH, SHQ et/ou Accès logis)
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

Q2.26- Votre maison accueillait-elle des femmes aveugles ou malvoyantes?

Oui Non

→ *S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

Q2.27- Votre maison accueillait-elle des femmes sourdes ou malentendantes ?

Oui Non

→ *S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

Q2.28- Votre maison accueillait-elle des femmes âgées (de plus de 65 ans) ?

Oui Non

→ *S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?*

- Programmes de subvention spécifiques
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

Q2.29- Votre maison accueillait-elle des femmes vivant des problématiques associées ? (ex : toxicomanie, santé mentale, alcoolisme, jeux compulsifs, etc.)

Oui Non

→ S'il y a eu des changements en cours d'année, comment ces changements ont-ils été possibles ?

- Programmes de subvention spécifiques
- Injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale
- Autres

SECTION 3 - AUTRES ACTIVITÉS

Prévention et sensibilisation en 2008-2009

Q3.1- Si vous avez offert des activités de prévention et de sensibilisation, précisez leur nombre selon les secteurs d'activité :

- a) Milieu scolaire
- b) Milieu judiciaire
- c) Milieu policier
- d) Milieu communautaire
- e) CLSC - CSSS
- f) Tables de concertation

Activités de concertation et de collaboration en 2008-2009

Q3.2 Si vous avez participé à des Tables de concertation en 2008-2009, précisez le nombre et les secteurs d'activités :

Nombre : _____

- a) Milieu scolaire
- b) Milieu judiciaire
- c) Milieu policier
- d) CLSC-CSSS
- e) Autres

<input type="checkbox"/>

Q3.3- Si vous avez participé à d'autres activités de collaboration, précisez leur nombre selon les secteurs d'activité :

- a) Milieu scolaire
- b) Milieu judiciaire
- c) Milieu policier
- d) CLSC-CSSS
- e) Autres

Formation du personnel en 2008-2009
--

Q3.4- Quel montant annuel a été dépensé par votre maison pour la formation formelle du personnel (en excluant la formation informelle acquise sur le terrain et les salaires des intervenantes, et en tenant compte, s'il y a lieu, des coûts d'inscription, de déplacement et des honoraires des formatrices)?

_____ \$

Q3.5- Indiquez le nombre total de formations reçues par les personnes salariées de votre maison et le nombre total de demi-journées de formation que cela représente :

Nombre total de formations	Nombre total de demi-journées de formation
_____	_____

Q3.6 Indiquez le nombre de personnes salariées ayant reçu de la formation au sein de votre maison :

SECTION 4 - RESSOURCES DE LA MAISON

Ressources humaines en 2008-2009

Q4.1- Quel était le nombre total de personnes salariées au sein de votre maison durant l'année financière?

Q4.2- Quel était le nombre de salariées œuvrant :

a) À temps plein

→ *Veillez préciser à quoi correspond un temps-plein dans votre maison:*
_____ heures par semaine

b) À temps partiel

c) Sur appel

Q4.3- Combien de nouvelles salariées ont commencé à travailler dans votre maison entre le 1^e avril 2008 et le 31 mars 2009?

Q4.4- Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : «L'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a permis de recruter, au cours de l'année 2009, du personnel supplémentaire pour assurer les tâches de soutien dans la maison (ex. : cuisinier, femme de ménage, etc.)» :

Tout à fait en accord Assez d'accord En désaccord Tout à fait en désaccord

Le cas échéant, précisez la fonction des personnes recrutées pour effectuer ces tâches de soutien :

Fonction

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Q4.5- Quel était le nombre de salariées de votre maison (à l'exception des membres du conseil d'administration) détenant un diplôme de :

- a) 3^e cycle universitaire (Doctorat)
- b) 2^e cycle universitaire (Maîtrise)
- c) 1^e cycle universitaire (Baccalauréat)
- d) Collégial
- e) Secondaire
- f) Aucun diplôme

Q4.6- Au cours de l'année financière, combien de personnes salariées ont cessé de travailler pour votre maison du fait :

- a) D'un départ / démission
- b) D'un départ / démission en raison d'un épuisement professionnel
- c) D'un congédiement
- d) D'un départ en retraite
- e) D'un départ en raison d'un poste offrant de meilleures conditions de travail
- f) Autres

Q4.7- Combien de salariées ont pris un congé de maladie de plus de 21 jours consécutifs ?

Q4.8- Combien de salariées ont été absentes en raison d'un retrait préventif, d'un congé de maternité ou d'un congé parental ?

Q4.9a- Votre maison a-t-elle bénéficié de ressources humaines rémunérées par d'autres organismes pour intervenir de manière ponctuelle auprès des femmes et des enfants⁹⁹ ?

Oui Non

Q4.9b- Si Oui, indiquez le nombre de personnes et le total des heures fournies par d'autres organismes :

Nombre de personnes : _____

Nombre d'heures : _____

⁹⁹ Exemples : médecins, infirmières, intervenantes CLSC, travailleuses de centres de femmes, intervenantes en toxicomanie, etc. Cela n'inclut pas les intervenantes du CLSC ou du Centre jeunesse qui font le suivi d'une femme ou de ses enfants et qui viendraient les rencontrer à la maison d'hébergement.

Ressources financières en 2008-2009

Q4.10- Indiquez le montant total des entrées de fonds provenant de :

a) L'aide financière du secteur public

_____ \$

b) L'aide financière du secteur privé

_____ \$

c) L'autofinancement

_____ \$

Q4.11- Selon vous, dans votre maison, combien de temps a-t-il fallu pour que la dernière injection de fonds supplémentaires liée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale ait un impact sur les services qu'offre votre maison ?

1 à 6 mois

7 à 12 mois

+ de 12 mois

Frais de fonctionnement en 2008-2009

Q4.12- Indiquez le salaire payé à l'embauche (1^{er} échelon) pour chaque secteur d'activité :

- a) Directrice
- b) Coordonnatrice
- c) Adjoint(e) au secrétariat ou réceptionniste
- d) Intervenante régulière ou permanente auprès des femmes
- e) Intervenante remplaçante ou sur appel auprès des femmes
- f) Intervenante jeunesse
- g) Intervenante contractuelle
- h) Intervenante en prévention/sensibilisation
- i) Travailleuse régulière au soutien technique ou cuisinière
- j) Honoraires versés à des personnes-ressources pour la formation et la supervision
- k) Autres (précisez) : _____

Q4.13a- Au cours de l'année financière 2008-2009, les salariées de votre maison bénéficiaient-elles d'un régime d'assurances collectives?

Oui Non

Si la réponse est Non, vous pouvez passer à la question 4.14a

Q4.13b- Le cas échéant, quelles étaient les protections offertes par le régime d'assurance collective de vos salariées?

- a) Assurance santé
- b) Assurance vie
- c) Assurance invalidité

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Q4.13c- En quelle année votre maison a-t-elle adhéré à ce régime d'assurance collective pour les salariées?

Q4.13d- L'adhésion de votre maison à ce régime d'assurance collective pour les salariées est-elle liée aux nouveaux argents qui ont été alloués à votre maison dans le cadre du plan d'action gouvernemental 2004-2009?

Oui, tout à fait Oui, mais en partie seulement Non, pas du tout

Q4.14a- Au cours de l'année financière, les salariés de votre maison bénéficiaient-elles d'un régime de retraite?

Oui Non

Si la réponse est Non, vous pouvez passer à la section suivante

Q4.14b- En quelle année votre maison a-t-elle adhéré à ce régime de retraite pour les salariées?

Q4.14c- L'adhésion de votre maison à ce régime de retraite pour les salariées est-elle liée aux nouveaux argents qui ont été alloués à votre maison dans le cadre du plan d'action gouvernemental 2004-2009?

Oui, tout à fait

Oui, mais en partie
seulement

Non, pas du tout

SECTION 5 – EFFETS ET PERSPECTIVES

À partir de votre expérience et à l'issue de ce 2e plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale, dans quelle mesure croyez-vous que les nouveaux argents associés à ce plan d'action ont eu des effets significatifs sur les éléments suivants?

L'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 a eu des effets significatifs et observables sur :

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
Services offerts et profil de la clientèle				
1- La réponse aux besoins des femmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- La réponse à de nouveaux besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- La réponse aux besoins des clientèles vivant des problématiques particulières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- L'augmentation du nombre de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- La diversification des services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Le support et l'accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Le suivi individuel et collectif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- La consultation externe autre que celle en situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- Plus de disponibilités pour l'intervention (formelle et informelle) en face à face avec les femmes, en individuel ou en groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- Plus de disponibilités pour l'intervention en situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- Plus de disponibilités pour la réponse téléphonique sur la ligne d'urgence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
12- L'amélioration des activités de loisir (activités récréatives pour les femmes et les enfants)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- L'augmentation de la capacité de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- La diminution des refus d'hébergement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- L'intervention auprès des enfants et des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16- L'amélioration des services de transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- Le développement des aménagements physiques ou des services pour les femmes ayant des limitations fonctionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités de la maison				
18- L'amélioration de la gestion de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- Une meilleure organisation de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- La prévention et la sensibilisation dans les écoles et dans le milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21- La sensibilisation et la formation des partenaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22- Le travail de changement social (promotion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23- Le développement des liens de collaboration sectorielle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24- Le développement des liens de collaboration intersectorielle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25- La participation à des activités de concertation (colloques régionaux, kiosques d'information, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26- Plus d'implication des intervenantes et des gestionnaires dans la communauté (écoles, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27- La formation des intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28- La formation des gestionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
29- La formation des intervenantes en intervention jeunesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30- La supervision des intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31- La supervision des gestionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32- L'accès à des personnes-ressources pour les intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33- L'objectivation des pratiques (réflexion, analyse, évaluation) et la transmission des connaissances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34- Le partenariat dans des activités de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35- Le développement des outils d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36- Le développement des outils de promotion sur la problématique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37- Le développement des outils de promotion de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ressources de la maison				
38- Le doublage de jour et de soir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39- Le travail de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40- L'amélioration du recrutement (personnel plus qualifié)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41- Une meilleure rétention du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42- L'amélioration des salaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43- L'amélioration des relations de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44- L'amélioration du climat de travail (plus grande motivation et plus grande mobilisation de l'équipe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45- La diminution de l'épuisement et du stress des intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
46- La diminution de l'épuisement et du stress des gestionnaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47- L'amélioration des conditions et du cadre de vie des femmes (entretien de la maison, cuisine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48- La diminution de la surcharge de travail pour les intervenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49- La participation des bénévoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50- L'acquisition d'équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51- Des rénovations dans la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52- L'amélioration de la sécurité de la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53- Le développement des aménagements physiques pour les enfants (espaces de jeu, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54- Les dépenses de toutes sortes (bris, remplacement du matériel, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECTION 6 – BESOINS ET RECOMMANDATIONS

1) Les énoncés présentés ci-dessous sont inspirés des groupes de discussion auxquels ont participé plusieurs directrices et coordonnatrices de maisons d’hébergement du Québec au printemps 2009. Ils portent sur les besoins des femmes victimes de violence conjugale et des maisons d’hébergement qui devront être pris en considération pour le prochain plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale.

→ Nous vous invitons à indiquer votre degré d’accord avec chacun des énoncés à l’aide de l’échelle suivante : «tout à fait en désaccord», «en désaccord», «en accord», «tout à fait en accord».

Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
---------------------------------	---------------------	------------------	------------------------------

BESOINS DES FEMMES ET DES MAISONS D’HÉBERGEMENT

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1- Les maisons ont besoin d’être plus adaptées physiquement pour les femmes avec des limitations fonctionnelles. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2- Les maisons ont besoin d’être plus adaptées dans le support ou l’accompagnement qu’elles peuvent fournir aux femmes avec des limitations fonctionnelles. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3- Les femmes ont besoin de points de service, car des fois, il leur faut beaucoup de temps pour venir à notre maison. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4- Les femmes qui ne disposent pas de moyen de transport ont besoin qu’on vienne à elles, pour offrir nos services. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
5- On a beaucoup de mal à trouver des intervenantes bilingues. Il en faut davantage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Il faudrait avoir plus facilement accès à des services de traduction ou à des interprètes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Il faut mieux outiller les intervenantes pour aider les femmes âgées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- Il faut plus de temps et de ressources pour travailler avec les femmes immigrantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- Il faut des interventions et des suivis beaucoup plus personnalisés pour les femmes vivant des problématiques multiples.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien médicaux (ex : hôpitaux, médecins...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de garderie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien juridique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien de la DPJ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- Ce qui manque aux maisons d'hébergement, c'est l'accès à des services de soutien des CSSS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
15- Il faut plus de logements sécuritaires et salubres pour les femmes, car il n'y en a à peu près plus maintenant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16- On a besoin d'un soutien au niveau de l'entretien de la maison, de la bâtisse...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- C'est important d'avoir accès à de la formation pour les travailleuses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18- C'est important d'avoir accès à de la formation pour les gestionnaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- Il faut un financement stable aux maisons afin qu'elles puissent consolider les services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- Nos conditions salariales ne sont pas concurrentielles encore, même avec certains autres organismes communautaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21- Il faudrait avoir les moyens de garder nos salariées parce qu'avec les conditions de travail en maison d'hébergement, elles ne restent jamais longtemps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22- Il faudrait être en mesure de stabiliser le personnel parce qu'on est prises dans un cercle vicieux de devoir former les gens, développer, consolider l'expertise, mais « pouf », elles s'en vont dans le réseau et on doit recommencer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23- Il faut des animatrices ou des éducatrices pour donner un certain répit aux mères.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
---------------------------------	---------------------	------------------	------------------------------

24- Les intervenantes ont besoin d'animatrices ou d'éducatrices pour prendre en charge les enfants en maison d'hébergement.

→ Nous vous invitons maintenant à identifier par ordre d'importance **les 5 besoins qui vous paraissent les plus importants** dans la liste de 24 énoncés que vous venez d'évaluer.

Besoins les plus importants	N° de l'énoncé
Besoin n°1	
Besoin n°2	
Besoin n°3	
Besoin n°4	
Besoin n°5	

Vous êtes invitée à ajouter ici, d'autres besoins que vous jugez essentiels :

2) Les énoncés présentés ci-dessous sont également inspirés des groupes de discussion auxquels ont participé plusieurs directrices et coordonnatrices de maisons d’hébergement du Québec au printemps 2009. Ils portent cette fois sur les recommandations à faire pour le prochain plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale.

Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
--------------------------	--------------	-----------	-----------------------

RECOMMANDATIONS :

Le prochain plan d’action devra :

1- Rendre compte de la diversité des femmes victimes de violence conjugale : femmes immigrantes, femmes âgées, toxico, autochtones...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Amener une réflexion sur l’aide à donner aux femmes immigrantes et sans statut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Permettre une formation spécifique en violence conjugale aux professionnels qui sont en contact avec les femmes victimes de violence conjugale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Sensibiliser davantage les partenaires sur les services et le mandat des maisons d’hébergement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Faire quelque chose pour les cinq prochaines années au niveau de la justice, par rapport à l’incohérence entre le civil et le criminel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Faire ressortir toutes les formes de violences, et pas seulement la violence physique dans les campagnes de publicité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
7- Développer les ressources de logement social avec du support communautaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- Permettre de poursuivre ce qui a été mis en place, comme l'équité salariale ou l'amélioration des conditions de travail, de manière à favoriser la rétention du personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Nous vous invitons maintenant à identifier par ordre d'importance **les 5 recommandations qui vous paraissent les plus importantes** dans la liste de 8 énoncés que vous venez d'évaluer.

Recommandations les plus importantes	N° de l'énoncé
Recommandation n°1	
Recommandation n°2	
Recommandation n°3	
Recommandation n°4	
Recommandation n°5	

Vous êtes invitée à ajouter ici, d'autres recommandations que vous jugez essentielles

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide additional recommendations. The box is currently blank.

:

CONCLUSION GÉNÉRALE

1) Quelles ont été vos priorités pour l'année financière 2008-2009?

ANNEXE 3 – Questionnaire – Portrait de la situation des maisons des ressources d’aide aux hommes ayant des comportements violents 2002-2003/2007-2008

QUESTIONNAIRE

**PORTRAIT DE LA SITUATION DES RESSOURCES D’AIDE AUX HOMMES AYANT DES
COMPORTEMENTS VIOLENTS
2002-2003 / 2007-2008**

Un **deuxième plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale** ayant été déposé en 2004 (2004-2009), le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition Féminine et le ministère de la Santé et des Services Sociaux nous ont confié le mandat de réaliser une recherche évaluative qui a pour objectifs de :

- **déterminer l’influence du financement supplémentaire** accordé aux maisons d’hébergement et aux ressources d’aide aux conjoints ayant des comportements violents quant à l’évolution de la situation de chacun de ces organismes entre 2002-2003 (avant le financement) et 2008-2009;
- **identifier des pistes d’actions prioritaires** à mettre de l’avant pour répondre plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes en situation de violence conjugale.

Tel que nous l’avons spécifié dans notre lettre, le présent questionnaire constitue la première démarche de cette recherche. Nous vous demandons de le remplir afin que nous puissions dresser un portrait de la situation des ressources d’aide aux hommes ayant des comportements violents en 2002-2003 et en 2007-2008.

Nous sommes conscients-es que ce questionnaire est long et demandera beaucoup de votre temps pour être complété, mais vos réponses sont nécessaires pour refléter le mieux possible **les réalisations des ressources, leurs divers besoins et les effets multiples du financement sur la consolidation et le développement de leurs activités**. De telles données permettront de mieux cerner les mesures à privilégier pour le prochain plan d’action sur lequel le gouvernement du Québec travaillera dès 2010.

Nous vous demandons de retourner le questionnaire rempli
au plus tard le 15 janvier 2009

Nous vous demandons de **compléter la version électronique de ce questionnaire**, mais vous pouvez, si vous le préférez, répondre sur la version papier et la retourner dans l’enveloppe-réponse préaffranchie.

N’oubliez pas de compléter, signer et retourner le **formulaire de consentement** dans l’enveloppe réponse préaffranchie, avec ou sans le questionnaire, selon que vous décidez de nous faire parvenir ce dernier par voie postale ou de compléter sa version électronique.

Si vous avez besoin de **renseignements supplémentaires** concernant le questionnaire ou la démarche de recherche, n’hésitez pas à communiquer avec la coordonnatrice du projet, **Élisabeth Lesieux**, par téléphone au 514-343-6006 poste 3 ou par courriel à :
elisabeth.lesieux@umontreal.ca. ou raymonde.boisvert@umontreal.ca

LE COMITÉ D’ORIENTATION VOUS REMERCIE DE VOTRE COLLABORATION

DIRECTIVES

Pour pouvoir compléter ce questionnaire, vous devrez avoir sous la main **les rapports d'activités et les rapports comptables des années financières 2002-2003** (1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003) et **2007-2008** (1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008). Il est possible d'utiliser tout autre document que vous jugerez important (par exemple : les dossiers des employés-es, les statistiques de la ressource, les livres de paie, les horaires de travail). **Il est très important de ne vous appuyer que sur les données correspondant à ces années**¹⁰⁰. Nous vous suggérons de procéder par étapes et de remplir le questionnaire au mieux de votre connaissance. Au besoin, faites appel à vos collègues pour vous aider.

Nous vous recommandons de parcourir le questionnaire dans son ensemble avant de commencer à le compléter. Vous pourrez constater qu'il est composé de **cinq sections** abordant **un ou plusieurs thèmes** :

La **section 1** (*Identification*, p. 1) permet de recueillir des informations sur le statut actuel de votre organisme et les caractéristiques de la personne qui répond au questionnaire.

La **section 2** aborde les types et les caractéristiques des activités offertes par votre organisme et le profil des participants à laquelle ils s'adressent. Cette section est composée de cinq thèmes : *Activités offertes aux participants* (p. 2), *Disponibilité des activités* (p. 3), *Profil des participants* (p. 9), *Accessibilité des activités* (p. 13), *Activités offertes aux adolescents-es* (p. 15).

La **section 3**, composée de trois thèmes, porte sur les autres secteurs d'activités auxquelles se consacre le personnel de votre organisme, et notamment la *prévention et la sensibilisation* (p. 18), les *activités de concertation et de collaboration* (p. 19) et la *formation du personnel* (p. 21).

La **section 4** porte sur les ressources de l'organisme et inclut, en trois thèmes, les questions relatives aux *ressources humaines* (p. 24), aux *ressources financières* (p. 28), et aux *frais de fonctionnement* (p. 29).

La **section 5**, intitulée *Effets et perspectives* (p. 31), vous invite à apprécier les répercussions du plan d'action sur votre organisme.

Vous constaterez que chaque thème abordé dans le questionnaire se clôture par des questions ouvertes (de précision ou de conclusion) où vous devez développer vos réponses en quelques lignes. **N'hésitez pas à consulter vos collègues pour répondre à ces questions ouvertes.**

Le questionnaire est conçu de manière à ce que vous puissiez le **compléter par sections et par thèmes selon vos disponibilités et au mieux de votre connaissance.**

Les réponses à ce questionnaire seront traitées **de manière confidentielle**. Les noms des répondantes ou des organismes ne seront jamais reliés aux résultats de la recherche. Les conditions de l'anonymat et de la confidentialité des données sont rappelées et détaillées dans **le formulaire de consentement que nous joignons au questionnaire et que vous devrez compléter, signer et retourner avec le questionnaire.**

¹⁰⁰ Si les dates de début et de fin de vos années financières ne correspondent pas à celles que nous avons indiquées, vous pouvez compléter le questionnaire en vous référant à vos propres dates. Veuillez toutefois préciser ces dates ici :

_____ au _____

SECTION 1 – IDENTIFICATION

Si les renseignements concernant l'adresse de votre organisme sont inexacts ou incomplets, veuillez les corriger.

Q1.1- Nom de la personne qui remplit le questionnaire : _____

Q1.2- Quelle est votre principale fonction au sein de l'organisme ? _____

Q1.3- Depuis combien d'années occupez-vous cette fonction ? _____

Q1.4- Indiquez la date d'entrée en activité de votre organisme (mois et année) : _____

Q1.5- À quel(s) type(s) de population votre organisme offre-t-il des activités ?

	2002-2003	2007-2008
a) Hommes ayant des comportements violents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Hommes en difficultés ¹⁰¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Hommes victimes de violence conjugale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Femmes ayant des comportements violents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Adolescents-es de 13 à 17 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Autres. (Précisez) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q1.6- Au 1^{er} mai 2008, quel était le statut de votre organisme?

- Indépendant
- Membre de à cœur d'homme : réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence

¹⁰¹ Ces hommes peuvent être suicidaires, sous le coup d'une rupture conjugale, en situation de crise provoquée par exemple par une séparation, un deuil ou un traumatisme.

SECTION 2 - ACTIVITÉS OFFERTES ET PROFIL DES PARTICIPANTS

Activités offertes aux participants

Q2.1- Précisez la nature des activités offertes par votre organisme :

	2002-2003	2007-2008
a) Écoute téléphonique et/ ou intervention téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Entrevues d'accueil et d'évaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Suivi individuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Groupes de thérapie ouverts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Groupes de thérapie semi-ouverts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Groupes de thérapie fermés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Groupes de pré-thérapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Groupes de 2 ^e étape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Groupes pour femmes ayant des comportements violents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Thérapie familiale ou de couple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Autres. (précisez) : _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.2- Indépendamment du nombre de participants, combien d'interventions ont été effectuées dans chacune des catégories suivantes ?

	2002-2003	2007-2008
a) Entrevues d'accueil et d'évaluation	_____	_____
b) Références à d'autres ressources	_____	_____
c) Séances de thérapie de groupe	_____	_____
d) Entrevues de suivi individuel	_____	_____
e) Autres. (Précisez) : _____ _____	_____	_____

2A- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent dans le cadre des mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les activités offertes par votre organisme?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Disponibilité des activités

DEMANDES D'AIDE¹⁰²

Q2.3- Globalement, combien de demandes d'aide votre organisme a-t-il reçues?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.4- Parmi ces demandes d'aide, combien concernaient :

	2002-2003	2007-2008
a) Des hommes ayant des comportements violents	_____	_____
b) Des hommes en difficulté	_____	_____
c) Des hommes victimes de violence conjugale	_____	_____
d) Des adolescents-es de 13 à 17 ans	_____	_____
e) Des femmes ayant des comportements violents	_____	_____
f) Autres (précisez) : _____	_____	_____

¹⁰² Les contacts téléphoniques ne sont pas pris en compte dans cette information. Les demandes d'aide concernent les participants rencontrés lors d'une entrevue individuelle d'évaluation.

Q2.5a- Avez-vous été en mesure de répondre à toutes les demandes d'aide reçues?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

Q2.5b- Si non, indiquez en quelques lignes les principales raisons.

ENTREVUES D'ACCUEIL ET D'ÉVALUATION

Q2.6- Quel était, en moyenne, le nombre de jours ouvrables écoulés entre la demande d'aide et une première entrevue individuelle d'accueil et d'évaluation?

	2 jours ou moins	3 ou 4 jours	5 ou 6 jours	1 à 2 semaines	Plus de 2 semaines
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>				
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>				

Q2.7- Selon votre appréciation, quelle était la principale raison du délai entre la demande d'aide et une première entrevue d'accueil et d'évaluation? Cocher une seule réponse par année.

	Facteurs liés au client	Facteurs liés à l'organisme
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.8- Étiez-vous en mesure d'offrir du soutien durant le délai d'attente?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

SECTION 1 – IDENTIFICATION

Si les renseignements concernant l'adresse de votre organisme sont inexacts ou incomplets, veuillez les corriger.

Q1.1- Nom de la personne qui remplit le questionnaire : _____

Q1.2- Quelle est votre principale fonction au sein de l'organisme ? _____

Q1.3- Depuis combien d'années occupez-vous cette fonction ? _____

Q1.4- Indiquez la date d'entrée en activité de votre organisme (mois et année) : _____

Q1.5- À quel(s) type(s) de population votre organisme offre-t-il des activités ?

	2002-2003	2007-2008
a) Hommes ayant des comportements violents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Hommes en difficultés ¹⁰³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Hommes victimes de violence conjugale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Femmes ayant des comportements violents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Adolescents-es de 13 à 17 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Autres. (Précisez) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q1.6- Au 1^{er} mai 2008, quel était le statut de votre organisme?

- Indépendant
 Membre de à cœur d'homme : réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence

¹⁰³ Ces hommes peuvent être suicidaires, sous le coup d'une rupture conjugale, en situation de crise provoquée par exemple par une séparation, un deuil ou un traumatisme.

SECTION 2 - ACTIVITÉS OFFERTES ET PROFIL DES PARTICIPANTS

Activités offertes aux participants

Q2.1- Précisez la nature des activités offertes par votre organisme :

	2002-2003	2007-2008
m) Écoute téléphonique et/ ou intervention téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Entrevues d'accueil et d'évaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Suivi individuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) Groupes de thérapie ouverts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r) Groupes de thérapie semi-ouverts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) Groupes de thérapie fermés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t) Groupes de pré-thérapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u) Groupes de 2 ^e étape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v) Groupes pour femmes ayant des comportements violents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
w) Thérapie familiale ou de couple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x) Autres. (précisez) : _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.2- Indépendamment du nombre de participants, combien d'interventions ont été effectuées dans chacune des catégories suivantes ?

	2002-2003	2007-2008
a) Entrevues d'accueil et d'évaluation	_____	_____
b) Références à d'autres ressources	_____	_____
c) Séances de thérapie de groupe	_____	_____
d) Entrevues de suivi individuel	_____	_____
e) Autres. (Précisez) : _____ _____	_____	_____

2A- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent dans le cadre des mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les activités offertes par votre organisme?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Disponibilité des activités

DEMANDES D'AIDE¹⁰⁴

Q2.3- Globalement, combien de demandes d'aide votre organisme a-t-il reçues?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.4- Parmi ces demandes d'aide, combien concernaient :

	2002-2003	2007-2008
a) Des hommes ayant des comportements violents	_____	_____
b) Des hommes en difficulté	_____	_____
c) Des hommes victimes de violence conjugale	_____	_____
d) Des adolescents-es de 13 à 17 ans	_____	_____
e) Des femmes ayant des comportements violents	_____	_____
f) Autres (précisez) : _____	_____	_____

¹⁰⁴ Les contacts téléphoniques ne sont pas pris en compte dans cette information. Les demandes d'aide concernent les participants rencontrés lors d'une entrevue individuelle d'évaluation.

Q2.5a- Avez-vous été en mesure de répondre à toutes les demandes d'aide reçues?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

Q2.5b- Si non, indiquez en quelques lignes les principales raisons.

ENTREVUES D'ACCUEIL ET D'ÉVALUATION

Q2.6- Quel était, en moyenne, le nombre de jours ouvrables écoulés entre la demande d'aide et une première entrevue individuelle d'accueil et d'évaluation?

	2 jours ou moins	3 ou 4 jours	5 ou 6 jours	1 à 2 semaines	Plus de 2 semaines
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>				
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>				

Q2.7- Selon votre appréciation, quelle était la principale raison du délai entre la demande d'aide et une première entrevue d'accueil et d'évaluation? Cocher une seule réponse par année.

	Facteurs liés au client	Facteurs liés à l'organisme
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.8- Étiez-vous en mesure d'offrir du soutien durant le délai d'attente?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

Q2.9- Si la réponse est oui, indiquez quel genre de soutien votre organisme offrait durant le délai d'attente.

Q2.10- Combien de participants ont été reçus en entrevue d'accueil et d'évaluation?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.11- Quel était le nombre moyen d'entrevues d'accueil et d'évaluation par participant ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.12- Parmi ces participants, combien étaient des adolescents-es de 13 à 17 ans ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.13- Parmi les participants reçus en entrevue d'accueil et d'évaluation, combien ont décidé eux-mêmes de ne pas participer aux autres activités offertes par votre organisme?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.14- Selon votre appréciation, pour quelles raisons ces participants ont-ils décidé de ne pas participer à d'autres activités offertes par votre organisme?

Indiquez toutes les réponses qui s'appliquent et classez les par ordre d'importance (1, 2, 3, etc.)

	2002-2003	2007-2008
a) Le participant croit que son problème sera mieux traité dans une autre ressource	_____	_____
b) L'horaire des activités ne convient pas au participant	_____	_____
c) Le participant n'est pas prêt à travailler son problème de violence	_____	_____
d) Les revenus du participant sont insuffisants	_____	_____
e) Le participant ne veut pas intégrer un groupe	_____	_____
f) Autres. (Précisez) :	_____	_____

Q2.15– À la suite de l’entrevue d’accueil et d’évaluation, combien de participants ont été refusés par votre organisme?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.16- Selon votre appréciation, quelles sont les principales raisons pour lesquelles ces participants ont été refusés par votre organisme? Indiquez toutes les réponses qui s’appliquent et classez les par ordre d’importance (1, 2, 3, etc.)

	2002-2003	2007-2008
a) Le participant n’était pas prêt à travailler son problème de violence	_____	_____
b) La demande d’aide portait sur un problème non traité par l’organisme	_____	_____
c) Manque de disponibilité des activités	_____	_____
d) Le participant n’était pas prêt pour l’intégration à un groupe	_____	_____
e) Le participant avait des problèmes de santé mentale importants	_____	_____
f) Le participant avait des problèmes de toxicomanie ou d’alcoolisme importants	_____	_____
g) Autres. (Précisez) :	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

GROUPES DE THÉRAPIE

Q2.17 - Quel était le nombre de jours écoulés, en moyenne, entre la dernière entrevue d’accueil et d’évaluation et la première rencontre de groupe ?

2002-2003 : _____ jours
2007-2008 : _____ jours

Q2.18- Quelle était la principale raison de l’attente pour l’entrée dans un groupe?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.19- À combien de séances de groupe un participant devait-il participer pour compléter le programme de base que propose votre organisme?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.20- Donnez une brève description du programme de base offert par votre organisme.

Q2.21- Combien de groupes (ouverts, semi-ouverts, fermés, pré-thérapie, etc.) étaient offerts à chaque semaine?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.22- Combien de nouveaux participants ont été admis dans des groupes (ouverts, semi-ouverts, fermés, pré-thérapie, etc.) ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.23 – Combien de participants déjà admis ont pris part aux groupes de thérapie (ouverts, semi-ouverts, fermés, pré-thérapie, etc.)?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.24- Quel était le nombre moyen de séances de groupe auxquelles les participants ont pris part?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.25- Combien de participants à un groupe de thérapie ont abandonné le programme?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.26- Parmi les participants, combien avaient déjà bénéficié, au moins une fois, d'un programme de thérapie de groupe offert par une ressource d'aide aux conjoints ayant des comportements violents? (complètement ou partiellement suivi)

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Données non disponibles (Cocher le cas échéant)

ENTREVUES DE SUIVI INDIVIDUEL

Q2.27- En excluant les entrevues d'accueil et d'évaluation, combien de participants ont bénéficié d'entrevues de suivi individuel?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.28- Quel était le nombre moyen d'entrevues de suivi individuel par participant?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.29- Combien de participants ont demandé un suivi individuel sans que votre organisme puisse le leur offrir?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q2.30- Pour quelles raisons votre organisme ne pouvait-il pas leur offrir le suivi individuel?

2B- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent dans le cadre des mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le plan de la disponibilité des activités?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Profil des participants

Q2.31- En 2007-2008, diriez-vous que les problématiques suivantes étaient moins, aussi ou plus fréquentes qu'en 2002-2003 chez les participants rencontrés lors de l'accueil et de l'évaluation?

	Moins fréquentes	Aussi fréquentes	Plus fréquentes
a) Dépendances (Alcool, drogues, jeux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Itinérance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Idées suicidaires ou d'homicides	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) En situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Isolement social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Témoin ou victime de violence en milieu familial au cours de l'enfance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Autres (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.32- Combien de participants ont été référés par les sources suivantes?

	2002-2003	2007-2008
a) Médias/publicité	_____	_____
b) CSSS-CLSC - Centre hospitalier - Services sociaux	_____	_____
c) Centres jeunesse	_____	_____
d) Système judiciaire	_____	_____
e) Psychologue, travailleurs sociaux et autres professionnels	_____	_____
f) L' Association à cœur d'homme	_____	_____
g) Autres organismes communautaires	_____	_____
h) Famille ou ami	_____	_____
i) Conjointe	_____	_____
j) Eux-mêmes (retour d'un ancien participant)	_____	_____
k) Autres. (Précisez) :	_____	_____

Q2.33- Quelle était la proportion de participants admis qui étaient mandatés par la Cour ou référés par l'agent de probation?

	Proportion %
2002-2003	_____
2007-2008	_____

Q2.34- Indiquez le nombre de participants aux activités offertes par votre organisme pour chacune des catégories d'âges suivantes :

	2002-2003	2007-2008
a) 18-30ans	_____	_____
b) 31-40 ans	_____	_____
c) 41-50 ans	_____	_____
d) 51-60 ans	_____	_____
e) 61ans et plus	_____	_____
f) Âge inconnu	_____	_____

Données non disponibles (Cocher le cas échéant)

Q2.35- Indiquez le nombre de participants aux activités offertes par votre organisme selon leur état civil ou matrimonial :

	2002-2003	2007-2008
a) En couple	_____	_____
b) Séparé	_____	_____
c) Célibataire	_____	_____
d) Non disponible	_____	_____

Q2.36- Selon votre appréciation, les réalités particulières suivantes étaient-elles plus ou moins fréquentes en 2007-2008 qu'elles ne l'étaient en 2002-2003 chez les participants de votre organisme?

	Moins fréquentes	Aussi fréquentes	Plus fréquentes
a) Limitations physiques ou intellectuelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Homosexualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Réalités autochtones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Nés hors Québec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Autres (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.37- Si vous connaissez les pays dont étaient originaires des participants nés à l'étranger, indiquez-les trois plus importants.

2002-2003	2007-2008
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2C- QUESTION DE PRÉCISION

De façon générale, avez-vous observé des changements chez la clientèle qui consulte votre organisme entre 2002-2003 et 2007-2008?

Oui Non

Si oui, précisez en quelques lignes en quoi consistent les principaux changements.

2D- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le profil de la clientèle qui consulte votre organisme?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Accessibilité des activités

Q2.38- Inscrivez le numéro et le nom de la région administrative dont votre organisme fait partie¹⁰⁵

(Inscrire le numéro dans la case)

Q2.39- Au cours des années 2002-2003 et 2007-2008, combien d'heures par semaine votre organisme pouvait-il offrir les activités suivantes :

	2002-2003	2007-2008
a) Accueil et écoute téléphonique pour des participants en état de crise	_____	_____
b) Entrevues en face à face pour des participants en état de crise	_____	- _____

Q2.40- Est-ce que votre organisme offrait un service d'accueil et d'écoute téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ?

2002-2003 :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
2007-2008 :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Q2.41- Outre l'écoute téléphonique et les entrevues en face à face, votre organisme offrait-il d'autres activités pour aider les hommes à faire face à des situations d'urgence ou de crise?

2002-2003 :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
2007-2008 :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Q2.42- Si oui, précisez

¹⁰⁵ Afin de préserver la confidentialité, les données concernant les régions seront regroupées lors de la présentation des résultats.

Q2.43- Si oui, indiquez le nombre de jours d'ouverture par semaine et l'horaire durant lesquels ces activités étaient accessibles?

	Jours d'ouverture	Horaires d'ouverture
2002-2003 :	_____	_____
2007-2008 :	_____	_____

Q2.44- Dans quelles langues votre organisme pouvait-il offrir des activités¹⁰⁶ ?

	2002-2003	2007-2008
a) Français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Espagnol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Autres langues. (Précisez) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2E- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent dans le cadre des mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur le plan de l'accessibilité de vos activités ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes

¹⁰⁶ Veuillez inclure les intervenantes, les bénévoles et les autres personnes pouvant communiquer verbalement dans les langues suivantes

Activités offertes aux adolescents-es

Q2.45- Votre organisme offrait-il des activités spécifiques aux adolescents-es de 13 à 17 ans¹⁰⁷?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

*Si la réponse est Non pour les deux périodes,
vous pouvez passer à la section 3 (p. 18)*

Q2.46- Précisez la nature des activités offertes à ces adolescents-es par votre organisme :

	2002-2003	2007-2008
a) Activités de prévention et de sensibilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) Activités de traitement individuel ou de groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.47- Si votre organisme offrait des activités de prévention et de sensibilisation aux adolescents-es de 13 à 17 ans, indiquez les lieux où elles se sont déroulées (exemples : dans vos locaux, milieu scolaire, Centres jeunesse, etc.).

2002-
2003 : _____

2007-
2008 : _____

*Si vous offrez uniquement des activités de
prévention et de sensibilisation auprès des
adolescents-es, passez à la Section 3 (p. 18)*

¹⁰⁷ Il s'agit des adolescents-es ayant des comportements violents, victimes de violence familiale ou exposés à la violence conjugale

Q2.48- Si votre organisme offrait des activités aux adolescents-es de 13 à 17 ans ayant des comportements violents, précisez le type :

	2002-2003	2007-2008
- Référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Si votre organisme réfère les adolescents-es à d'autres organismes, précisez à quel(s) type(s) d'organismes : _____		

- Activité en groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Suivi individuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autres activités. (Précisez) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.49- Si votre organisme offrait des activités aux adolescents-es de 13 à 17 ans exposés à la violence conjugale ou victimes de violence familiale, précisez le type :

	2002-2003	2007-2008
- Référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Si votre organisme réfère les adolescents-es à d'autres organismes, précisez à quel(s) type(s) d'organismes : _____		

- Activité en groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Suivi individuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autres activités. (Précisez) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2.50- Si vos activités s'adressaient aux adolescents des deux sexes, selon votre perception, quelle était la proportion de filles y ayant participé ?

	Moins de 25%	Entre 25% et 50%	Plus de 50%
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2F- QUESTION DE PRÉCISION

Donnez quelques exemples d'activités de traitement offertes aux adolescents-es par votre organisme?

2G- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent dans le cadre des mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les services offerts aux adolescents-es par votre organisme?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

SECTION 3 - AUTRES ACTIVITÉS

Prévention / Sensibilisation

Q3.1- Si vous avez offert des activités de prévention/sensibilisation, précisez leur nombre selon les secteurs d'activité et selon les années :

	2002-2003	2007-2008
a) Milieu scolaire	_____	_____
b) Milieu judiciaire	_____	_____
c) Milieu policier	_____	_____
d) Milieu de la santé et des services sociaux	_____	_____
e) Milieu communautaire	_____	_____
f) Milieu correctionnel	_____	_____
g) Grand public	_____	_____
h) Centre jeunesse	_____	_____
i) Autres (précisez) : _____	_____	_____

Q3.2 – Si vous avez offert des activités de prévention/sensibilisation, précisez leur nombre selon la thématique principale abordée :

	2002-2003	2007-2008
a) La violence	_____	_____
b) Autres thématiques (précisez) :	_____	_____

3A- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent dans le cadre des mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les activités de prévention/sensibilisation réalisées par votre organisme ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Activités de concertation et de collaboration

Q3.3- Si vous avez participé à des Tables de concertation, indiquez leur nombre et précisez les cinq principaux secteurs d'activité, selon les années :

2002-2003

2007-2008

Nombre : _____

Nombre : _____

Secteurs d'activité :

Secteurs d'activité :

Q3.4- Si vous avez participé à des activités de collaboration autres que les Tables de concertation, précisez leur nombre selon les secteurs d'activité et selon les années :

	2002-2003	2007-2008
a) Milieu scolaire	_____	_____
b) Milieu judiciaire	_____	_____
c) Milieu policier	_____	_____
d) CSSS-CLSC - Centre hospitalier - Services sociaux	_____	_____
e) Maisons d'hébergement	_____	_____
f) Autres (précisez) : _____	_____	_____

3B- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur les activités de collaboration et de concertation déployées par votre organisme ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Formation du personnel

Q3.5- Quel montant annuel a été dépensé par votre organisme pour la formation formelle du personnel (en excluant la formation informelle acquise sur le terrain et les salaires des intervenants et en tenant compte, s'il y a lieu, des coûts d'inscription, de déplacement et des honoraires des formateurs ou formatrices)?

2002-2003 : _____ \$
 2007-2008 : _____ \$

Q3.6- Indiquez le nombre total de formations reçues par les personnes salariées de votre organisme et le nombre total de journées de formation que cela représente :

	Nombre total de formations	Nombre total de journées
2002-2003 :	_____	_____
2007-2008 :	_____	_____

Q3.7- Indiquez le nombre et le pourcentage de personnes salariées ayant reçu de la formation au sein de votre organisme :

	Nombre de personnes salariés	Pourcentage de salariés
2002-2003 :	_____	_____ %
2007-2008 :	_____	_____ %

Q3.8- Indiquez le type de formation reçue par les personnes salariées de votre organisme :

	2002-2003	2007-2008
a) Formation formelle sur les lieux de travail offerte par l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Séminaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Colloques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Forums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Autres. (Précisez) : _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q3.9- Quels montants ont été dépensés par votre organisme pour l'achat de nouveaux outils ou guides d'intervention¹⁰⁸?

2002-2003 : _____ \$
2007-2008 : _____ \$

Q3.10- Votre organisme a-t-il participé à des activités de recherche en tant qu'initiateur, répondant ou partenaire de recherche¹⁰⁹? (par exemple : recherches en partenariat avec le CRI-VIFF, Statistiques Canada, etc.)

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

Si la réponse est Non, vous pouvez passer à la question 3.15 (p. 25)

Q3.11- Précisez le nombre de projets de recherche auxquels le personnel de votre organisme a participé :

	2002-2003	2007-2008
a) En tant qu'initiateur	_____	_____
b) En tant que répondant	_____	_____
c) En tant que partenaire	_____	_____

Q3.12- Combien de membres du personnel ont été impliqués dans ces projets ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q3.13- Avez-vous développé de nouveaux outils ou guides d'intervention lors de ces activités de recherche ?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

¹⁰⁸ Exemples d'outils ou de guides d'intervention : cadre d'intervention pour valoriser la paternité, pour intervenir dans un contexte interculturel, etc.

¹⁰⁹ Les répondants s'impliquent dans la cueillette de données en participant à des entrevues, des groupes de discussion ou en complétant des questionnaires (etc.), alors que les partenaires seront consultés par les chercheurs à divers stades d'un projet de recherche (par exemple pour la constitution de l'échantillon, la cueillette de données ou l'analyse des résultats).

Q3.14- Avez-vous obtenu un financement spécifique pour développer ces nouveaux outils ?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

Ne s'applique pas (Cocher le cas échéant)

Q3.15- Avez-vous développé de nouveaux outils ou guides d'intervention en dehors de ces activités de recherche ?

2002-2003 : Oui Non
2007-2008 : Oui Non

3C- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets sur la formation du personnel de votre organisme ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

SECTION 4 - RESSOURCES DE L'ORGANISME

Ressources humaines

Q4.1- Quel était le nombre de postes au sein de votre organisme durant l'année financière ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q4.2a- Quel était le nombre de postes, suivant leur nature ?

	2002-2003	2007-2008
a) À temps plein	_____	_____
b) À temps partiel	_____	_____
c) Sur appel	_____	_____

Q4.2b- Veuillez préciser à quoi correspond un temps plein dans votre organisme :
_____ heures par semaine.

Q4.3- Au total, combien de salariés ont occupé les différents postes disponibles dans votre organisme au cours de l'année financière ?

2002-2003 : _____
2007-2008 : _____

Q4.4- Parmi ces salariés, combien travaillaient pour votre organisme depuis :

	2002-2003	2007-2008
a) Moins d'un an	_____	_____
b) Entre un an et deux ans	_____	_____
c) Entre deux ans et trois ans	_____	_____
d) Entre trois ans et quatre ans	_____	_____
e) Plus de quatre ans	_____	_____

Q4.5- Combien de personnes non rémunérées (ex. : bénévoles, stagiaires) œuvraient au sein de votre organisme ?

2002-2003 : _____
 2007-2008 : _____

Q4.6- Combien d'anciens participants travaillaient au sein de votre organisme ?

2002-2003 : _____
 2007-2008 : _____

Q4.7- Combien de nouveaux salariés ont été embauchés au cours de l'année financière ?

2002-2003 : _____
 2007-2008 : _____

Q4.6- Quel était le nombre de salariés de votre organisme détenant un diplôme de : (en indiquant seulement le plus haut grade obtenu)

	2002-2003	2007-2008
a) 3 ^e cycle universitaire	_____ En intervention psychosociale ¹¹⁰ _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
b) 2 ^e cycle universitaire	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
c) 1 ^e cycle universitaire	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
d) Collégial	_____ En intervention psychosociale ¹¹¹ _____ Autre domaine	_____ En intervention psychosociale _____ Autre domaine
e) Secondaire	_____	_____
f) Aucun diplôme:	_____	_____

¹¹⁰ Exemples : formation universitaire en criminologie, en psychoéducation, en psychologie, en service social ou autres formations en relation d'aide.

¹¹¹ Exemples : diplôme en intervention psychosociale, en santé mentale ou en criminologie.

Q4.8- Combien de salariés de votre organisme étaient de sexe :

	2002-2003	2007-2008
a) Masculin	_____	_____
b) Féminin	_____	_____

Q4.9- Combien de bénévoles et de stagiaires de votre organisme étaient de sexe :

	2002-2003	2007-2008
a) Masculin	_____	_____
b) Féminin	_____	_____

Q4.10- Votre organisme a-t-il rencontré des difficultés dans le recrutement des intervenants ?

	Jamais	Parfois	Souvent	Très souvent
2002-2003 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2007-2008 :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q4.11- Si le recrutement s'est révélé difficile, précisez les raisons :

Q4.12- Au cours de l'année financière identifiée, combien de salariés ont cessé de travailler pour votre organisme? Indiquez une seule raison par salarié.

En raison :	2002-2003	2007-2008
a) D'une démission	_____	_____
b) D'un départ lié à un épuisement professionnel	_____	_____
c) D'un congédiement	_____	_____
d) D'un départ à la retraite	_____	_____
e) Autres (précisez) : _____	_____	_____

Q4.13- Votre organisme a-t-il bénéficié de ressources humaines rémunérées par d'autres organismes pour intervenir auprès des participants¹¹² ?

2002-2003 :
2007-2008 :

Oui Non
Oui Non

Q4.14- Si oui, indiquez le nombre de personnes, le total des heures fournies ainsi que la nature de la contribution de ces ressources humaines rémunérées par d'autres organismes :

2002-2003

2007-2008

Nombre de personnes : _____
Nombre d'heures : _____
Nature de la contribution : _____

Nombre de personnes : _____
Nombre d'heures : _____
Nature de la contribution : _____

4A- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Depuis l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale, avez-vous observé des changements quant au roulement du personnel, au nombre de salariés devant prendre des jours de maladie et au phénomène d'épuisement professionnel du personnel ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

¹¹² Exemples : intervenants CLSC, animateurs de groupe, etc.

Ressources financières

Q4.15- Indiquez le montant total des entrées de fonds provenant de :

	2002-2003	2007-2008
a) L'aide financière du secteur public	_____ \$	_____ \$
Précisez les sources : (<i>ex : MSSS, etc.</i>)	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
b) L'aide financière du secteur privé	_____ \$	_____ \$
Précisez les sources : (<i>ex : Fondations, donateurs, etc.</i>)	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
c) L'autofinancement	_____ \$	_____ \$
Précisez les sources : (<i>ex : Vente de biens, cotisations des membres, etc.</i>)	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
d) Honoraires versés par les participants ou tarification des activités	_____ \$	_____ \$

Q4.16- Précisez la date d'annonce et le montant des nouveaux crédits versés par les Agences de développement de services du MSSS dans le cadre du plan d'action 2004-2009 :

	Dates (mois / années)	Montant
2003-2004	_____	_____ \$
2004-2005	_____	_____ \$
2005-2006	_____	_____ \$
2006-2007	_____	_____ \$
2007-2008	_____	_____ \$
	Montant total versé :	_____ \$

Q4.17- Selon vous, combien de temps a-t-il fallu pour que l'injection des fonds supplémentaires liés au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale se traduise par des changements significatifs sur la consolidation et le développement des activités de votre organisme?

1 à 6 mois

7 à 12 mois

Plus de 12 mois

4B- QUESTION DE CONCLUSION

Selon vous, les mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale ont-elles eu des effets sur la gestion des ressources financières de votre organisme ?

Oui

Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

Frais de fonctionnement

Q4.18- Quels montants ont été dépensés pour les frais de fonctionnement de votre organisme durant l'année financière?

	2002-2003	2007-2008
a) Frais de logement et d'équipements	_____	_____
b) Frais administratifs	_____	_____
c) Masse salariale	_____	_____
d) Autres (précisez) : _____	_____	_____

Q4.19- Indiquez les taux horaires moyens payés pour chaque secteur d'activité :

	2002-2003	2007-2008
a) Directeur	_____	_____
b) Coordonnateur	_____	_____
c) Adjoint(e) au secrétariat ou réceptionniste	_____	_____
d) Intervenants réguliers ou permanents	_____	_____
e) Intervenants contractuels	_____	_____
f) Honoraires versés à des personnes-ressources pour la formation et la supervision	_____	_____
g) Autres (précisez) : _____	_____	_____

Q4.20- Quel montant annuel allouez-vous aux avantages sociaux ?

	2002-2003	2007-2008
a) Adhésion à une assurance collective	_____ \$	_____ \$
b) Participation à un régime de retraite	_____ \$	_____ \$
c) Autres	_____ \$	_____ \$

4C- QUESTION DE CONCLUSION DU THÈME

Selon vous, les mesures du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale ont-elles eu des effets sur les frais de fonctionnement de votre organisme ?

Oui Non

Si oui, précisez lesquels en quelques lignes.

SECTION 5- EFFETS ET PERSPECTIVES

En vous basant sur l'expérience de votre organisme, dans quelle mesure l'injection d'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a-t-elle eu des effets significatifs et observables sur les éléments suivants ?

Répondez à chaque énoncé.

	Pas du tout	Un peu	Assez	Beaucoup
Activités offertes et profil de la clientèle				
1- La réponse à de nouveaux besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- La réponse aux besoins des clientèles particulières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- La diversification des activités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Le suivi des participants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- La disponibilité des intervenants pour l'intervention en situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- L'intervention auprès des adolescents-es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- L'augmentation du nombre d'activités offertes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- Le nombre de désistements et de refus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités de l'organisme				
10- Sur les modes de gestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- Une meilleure organisation de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12- La prévention et la sensibilisation dans les écoles et dans le milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- La sensibilisation et la formation des partenaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
14- Le développement d'outils d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- Activités pour faire connaître l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- Le développement des liens de collaboration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18- La participation à des activités de concertation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- Le développement de nouvelles façons de produire les activités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- Plus d'implication du personnel de l'organisme dans la communauté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21- La formation du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22- La supervision des intervenants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23- Des personnes-ressources aux intervenants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24- L'objectivation des pratiques (réflexion, analyse, évaluation) et la transmission des connaissances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25- Le partenariat dans des activités de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26- Le développement des outils d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ressources de l'organisme				
27- L'amélioration du recrutement (personnel plus qualifié)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28- Une meilleure rétention du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29- L'amélioration des relations de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 30- L'amélioration du climat de travail (plus grande motivation et plus grande mobilisation de l'équipe) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31- La diminution de l'épuisement et du stress du personnel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32- La diminution de la surcharge de travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33- La participation des bénévoles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34- L'amélioration des salaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35- L'acquisition d'équipements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36- Des rénovations | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38- Les dépenses de toutes sortes (bris, remplacement du matériel, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Autres. (Précisez) : _____

CONCLUSION

1) Pour nous aider à mieux comprendre la réalité de votre organisme en 2002-2003 et 2007-2008, vous pouvez préciser ici les événements ou particularités qui viendraient influencer les effets de l'injection de l'argent reliée au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale.

2) Souhaitez-vous ajouter des éléments qui méritent d'être soulignés alors qu'ils n'ont pas été abordés dans le questionnaire ?

ANNEXE 4 – Questionnaire d’opinion – besoins et recommandations des organismes pour conjoints ayant des comportements violents

QUESTIONNAIRE D’OPINION

**BESOINS ET RECOMMANDATIONS DES ORGANISMES D’AIDE POUR CONJOINTS
AYANT DES COMPORTEMENTS VIOLENTS**

Un **deuxième plan d’action gouvernemental en matière de violence conjugale** ayant été déposé en 2004 (2004-2009), le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition Féminine et le ministère de la Santé et des Services Sociaux nous ont confié le mandat de réaliser une recherche qui a pour objectifs de :

- **déterminer l’influence du financement supplémentaire** accordé aux maisons d’hébergement et aux groupes d’aide pour conjoints ayant des comportements violents quant à l’évolution de la situation de chacun de ces organismes entre 2002-2003 (avant le financement) et 2008-2009;
- **identifier des pistes d’actions prioritaires** à mettre de l’avant pour répondre plus adéquatement aux besoins des femmes, des enfants/adolescents-es et des hommes en situation de violence conjugale.

Tel que nous l’avons spécifié dans notre courriel, le présent questionnaire fait suite aux groupes de discussion qui ont été organisés au printemps 2009 avec des responsables et représentants-es d’organismes d’aide pour conjoints ayant des comportements violents. Nous vous demandons de le compléter pour mieux cerner les **mesures prioritaires à mettre en place au cours des 5 prochaines années** afin de répondre plus adéquatement aux besoins des personnes en situation de violence conjugale.

Nous vous demandons de retourner le questionnaire rempli
au plus tard le 30 octobre 2009

Nous vous demandons de **compléter la version électronique de ce questionnaire**, mais vous pouvez, si vous le préférez, répondre sur la version papier et la retourner une enveloppe-réponse préaffranchie.

Si vous avez besoin de **renseignements supplémentaires** concernant le questionnaire ou la démarche de recherche, n’hésitez pas à communiquer avec la coordonnatrice du projet, **Élisabeth Lesieux**, par téléphone au 514-343-6006 poste 3 ou par courriel à :
elisabeth.lesieux@umontreal.ca.

SECTION 1 – IDENTIFICATION

Q1.1- Nom de la personne qui remplit le questionnaire :

Si vous avez complété le premier questionnaire, vous pouvez passer directement à la section2

Q1.1a- Quelle est votre principale fonction au sein de l'organisme ?

Q1.1b- Depuis combien d'années œuvrez-vous dans l'organisme ?

1) Les énoncés présentés ci-dessous sont inspirés des groupes de discussion auxquels ont participé un certain nombre de responsables ou représentants-es d'organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents au printemps 2009. Ces énoncés portent sur les besoins des hommes et des organismes qui devront être pris en considération pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale.

→ Nous vous invitons à indiquer votre degré d'accord avec chacun des énoncés à l'aide de l'échelle suivante : «tout à fait en désaccord», «en désaccord», «en accord», «tout à fait en accord».

BESOINS DES HOMMES ET DES ORGANISMES

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
1- Il faut des politiques et des programmes pour les hommes vivant des réalités particulières.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Il faut être en mesure de rejoindre davantage les gais et les lesbiennes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Il faut mieux rejoindre les populations marginalisées, par exemple, les gens qui sortent de prison.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents qui ont des limitations fonctionnelles au plan physique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints âgés ayant des comportements violents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents qui ont des déficiences au plan intellectuel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents issus des communautés autochtones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8- | Il faut être en mesure d'offrir des services aux conjoints ayant des comportements violents issus des populations immigrantes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9- | Il faudrait du personnel qui connaît la langue et parfois même la culture du pays d'origine des nouveaux arrivants pour mieux les rejoindre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10- | Il faut être en mesure de rejoindre et d'offrir des services aux hommes victimes de violence conjugale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11- | Si on veut avoir un impact marqué sur un problème social comme la violence conjugale au Québec, il faut pouvoir rejoindre et aider au moins 30% des conjoints ayant des comportements violents. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12- | Avec plus de ressources, on pourrait faire plus de publicité et ainsi, rejoindre plus de conjoints ayant des comportements violents. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13- | Il faudrait avoir les ressources financières permettant de réduire les listes d'attente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14- | Il faudrait avoir des groupes pour conjoints en situation de rupture parce que c'est vraiment une situation à risque élevé pour leur partenaire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15- | Il faudrait avoir les moyens d'investir à la fois dans le traitement et dans la prévention. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16- | Si on veut vraiment effectuer un changement social, on va avoir intérêt à investir dans le préventif. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17- | Il faut de l'information pour la population sur l'existence des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents et sur les services qu'ils offrent. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18- | Il faudrait de l'hébergement préventif pour retirer les conjoints ayant des comportements violents du milieu familial plutôt que de déstabiliser toute la famille en amenant la conjointe en maison d'hébergement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 19- | Il faudrait plus de ressources financières pour être capable de faire de la sensibilisation auprès de la population. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20- | Il faut pouvoir répondre aux besoins des conjoints ayant des comportements violents auxquels le groupe thérapeutique ne convient pas (ex. : problèmes de santé mentale). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21- | Les organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents ont besoin d'avoir un accès plus rapide aux évaluations psychiatriques pour mieux aider les clients qui ont des problèmes de santé mentale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22- | Il faut une accessibilité rapide aux services demandés pour diminuer les risques d'abandon. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23- | Il faut développer des rencontres thématiques sur les habiletés parentales pour les participants qui ont des enfants. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24- | Il faut avoir les moyens financiers permettant de mettre sur pied plus de groupes thérapeutiques pour venir en aide à plus de conjoints ayant des comportements violents. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25- | On reçoit des appels d'adolescents agressifs âgés de 16, 17, 18 ans. Il faut être en mesure de les accueillir dès cet âge pour qu'ils ne se retrouvent pas dans nos services à 30, 40, 50 ans. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26- | Il faut faire de la prévention et de la sensibilisation en amont du problème de violence afin de briser le cycle de transmission transgénérationnelle de la violence. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27- | Il faut assurer de bonnes conditions de travail aux gens qu'on engage pour les retenir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28- | Les conditions de travail doivent être concurrentielles avec celles offertes dans le réseau pour retenir le personnel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Nous vous invitons maintenant à identifier par ordre d'importance **les 5 besoins qui vous paraissent les plus importants** dans la liste des énoncés que vous venez d'évaluer.

Besoins les plus importants	N° de l'énoncé
Besoin n°1	
Besoin n°2	
Besoin n°3	
Besoin n°4	
Besoin n°5	

Vous êtes invité-e à ajouter ici d'autres besoins que vous jugez essentiels et qui ne sont pas mentionnés dans la liste ci-dessus :

2) Les énoncés présentés ci-dessous sont également inspirés des groupes de discussion auxquels ont participé des responsables ou représentants-es des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents au printemps 2009. Ils portent cette fois sur les recommandations à faire pour le prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale.

Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
--------------------------	--------------	-----------	-----------------------

RECOMMANDATIONS

Le prochain plan d'action devra permettre :

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1- De définir plus clairement les rôles des organismes d'aide aux hommes et des organismes d'aide aux femmes afin de faciliter les échanges entre eux. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2- De favoriser le partenariat entre les organismes d'aide aux femmes et les organismes d'aide aux hommes afin d'arriver à trouver des points de rassemblement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3- De sensibiliser la population à différents modèles d'explication de la violence conjugale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4- D'inventer des moyens originaux pour encourager les conjoints ayant des comportements violents à demander de l'aide. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5- De repenser les campagnes publicitaires portant sur la violence conjugale pour que nos participants potentiels puissent s'y reconnaître. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6- De sensibiliser la population au fait que les conjoints ayant des comportements violents ont besoin d'aide et peuvent changer. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7- De favoriser une meilleure reconnaissance du travail effectué par les organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8- De favoriser le partage des connaissances acquises concernant l'intervention auprès des conjoints ayant des comportements violents avec les intervenants d'autres secteurs d'activités. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9- De reconnaître l'expertise des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents en tant que formateurs. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10- De tenir compte des diverses formes de violence conjugale dans les messages publicitaires et non pas seulement de la violence physique. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11- De sensibiliser la population au fait que venir en aide aux conjoints ayant des comportements violents aide aussi leur entourage. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12- De rendre compte de la diversité des conjoints ayant des comportements violents : immigrants, personnes âgées, autochtones, toxicomanes.... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13- De favoriser l'harmonisation des services entre les régions urbaines et les régions rurales. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14- De développer de meilleurs liens entre tous les secteurs d'activité du réseau pour respecter les spécificités de chacun. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15- D'assurer un équilibre financier aux organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents afin qu'ils puissent offrir des activités sur l'ensemble du Québec. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16- D'assurer un équilibre financier aux organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents afin qu'ils puissent rendre disponible, en soirée, les rendez-vous d'entrevue individuelle d'accueil et d'évaluation pour les hommes qui ne peuvent se libérer durant leur quart de travail le jour. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17- De favoriser l'équilibre financier des organismes d'aide pour conjoints ayant des comportements violents de manière à ce qu'ils puissent diminuer leurs listes d'attente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Nous vous invitons maintenant à identifier par ordre d'importance **les 5 recommandations qui vous paraissent les plus importantes** dans la liste des énoncés que vous venez d'évaluer.

Recommandations les plus importantes	N° de l'énoncé
Recommandation n°1	
Recommandation n°2	
Recommandation n°3	
Recommandation n°4	
Recommandation n°5	

Vous êtes invité-e à ajouter ici d'autres recommandations que vous jugez essentielles et qui ne sont pas mentionnées dans la liste ci-dessus :

ANNEXE 5 – Guide d’entrevue pour les groupes de discussion avec les maisons d’hébergement

INFORMATIONS SUR LE GROUPE DE DISCUSSION

Nous vous invitons à participer au groupe de discussion qui se déroulera :

Date :

Horaire :

Lieu :

Adresse :

Thèmes et questions abordés lors du groupe de discussion

Ce groupe de discussion est d’une durée de 2h30. Trente minutes seront consacrées à l’introduction au groupe de discussion. Puis, nous souhaitons que vous vous exprimiez sur les deux thèmes suivants :

Thème 1 : Données des questionnaires - réactions et clarifications (1h)

- Quelles sont vos réactions aux principaux résultats?
- Est-ce que ces résultats reflètent la réalité de votre maison?
- Quels sont les énoncés qui vous interpellent et méritent d’être discutés?

Thème 2 : Besoins et mesures prioritaires pour les 5 prochaines années (1h)

- De façon générale et à partir de votre expérience, quels sont les besoins des maisons d’hébergement à l’heure actuelle?
- Dans quel ordre (décroissant) classeriez-vous ces besoins?
- À partir des besoins que vous venez d’identifier, quelles seraient vos recommandations pour le prochain plan d’action (à l’exception de plus d’argent)?
- Dans quel ordre classeriez-vous ces recommandations?

Étant donné que ces deux heures de discussion risquent de défilier très vite, nous utiliserons une méthode particulière pour l’animation de la discussion : chaque personne disposera tout d’abord de quelques minutes pour présenter son point de vue sur les thèmes 1 et 2, puis une discussion de groupe suivra.

Nous vous demandons donc de réfléchir préalablement sur les thèmes pour maximiser le temps de présentation de votre point de vue. Afin de vous préparer, nous vous suggérons notamment de discuter de ces thèmes avec les intervenants-es de votre maison.

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires ou pour **un désistement**, communiquez avec la coordonnatrice du projet, **Élisabeth Lesieux**, par téléphone au 514-343-6006 poste 3 ou par courriel à : elisabeth.lesieux@umontreal.ca.

ANNEXE 6 – Guide d’entrevue pour les groupes de discussion avec les organismes pour conjoints ayant des comportements violents

INFORMATIONS SUR LE GROUPE DE DISCUSSION

Nous vous invitons à participer au groupe de discussion qui se déroulera :

Date :

Horaire :

Lieu :

Adresse :

Thèmes et questions abordés lors du groupe de discussion

Ce groupe de discussion est d’une durée de 2h30. Une quinzaine de minutes seront consacrées à l’introduction au groupe de discussion. Puis, nous souhaitons que vous vous exprimiez sur les deux thèmes suivants :

Thème 1 : Données des questionnaires - réactions et clarifications (45mn)

- Quelles sont vos réactions aux principaux résultats?
- Est-ce que ces résultats reflètent la réalité de votre organisme?
- Quels sont les énoncés qui vous interpellent et méritent d’être discutés?

Thème 2 : Besoins et mesures prioritaires pour les 5 prochaines années (45mn)

- De façon générale et à partir de votre expérience, quels sont les besoins des conjoints ayant des comportements violents à l’heure actuelle?
- De façon générale et à partir de votre expérience, quels sont les besoins des organismes pour conjoints ayant des comportements violents à l’heure actuelle?

Thème 3 : Recommandations pour le prochain plan d’action (45mn)

- À partir des besoins que vous venez d’identifier, quelles seraient vos recommandations pour le prochain plan d’action (à l’exception de plus d’argent)?
- Quelles seraient les trois mesures prioritaires à relever?

Nous vous demandons donc de réfléchir préalablement sur les thèmes pour maximiser le temps de présentation de votre point de vue. Afin de vous préparer, nous vous suggérons notamment de discuter de ces thèmes avec les intervenants-es de votre maison.

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires ou pour **un désistement**, communiquez avec la coordonnatrice du projet, **Élisabeth Lesieux**, par téléphone au 514-343-6006 poste 3 ou par courriel à : elisabeth.lesieux@umontreal.ca.

Services d'aide en matière de violence conjugale : état de la situation et besoins prioritaires

Ce rapport présente les résultats d'une étude visant à évaluer les effets du 2^e plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale sur les maisons d'hébergement et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents du Québec. L'étude offre un portrait détaillé de ces maisons et organismes en prenant en considération plusieurs dimensions : la répartition géographique, les services offerts, la disponibilité et l'accessibilité des services, le profil de la clientèle, les activités de prévention, sensibilisation et de collaboration, la formation du personnel, et les ressources humaines et financières. L'étude présente par ailleurs une comparaison de la situation des maisons et organismes avant et après l'adoption du 2^e plan d'action par rapport à ces diverses dimensions. L'ensemble des résultats de cette étude s'appuie sur une collecte de données à la fois quantitatives et qualitatives.

www.criviff.qc.ca