



**EXAMEN DE L'EFFICACITÉ DE TROIS PUBLICATIONS
DE VIJ DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE TOUCHANT
LA VIOLENCE FAMILIALE**

Mars 2000

**Division de l'évaluation
Section de l'intégration et de la coordination de la politique**



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	1
2. MÉTHODOLOGIE	5
2.1 Diffusion des publications	5
2.2 Évaluation qualitative des publications	6
2.3 Efficacité des publications	6
3. CONSTATATIONS.....	11
3.1 Diffusion	11
3.2 Qualité des publications	16
3.3 Efficacité des publications	20
4. CONCLUSIONS	29
4.1 Diffusion	29
4.2 Qualité des publications	30
4.3 Efficacité des publications	30
5. RECOMMANDATIONS	33
ANNEXE A Questions posées pour contrôler l'efficacité des publications.....	35

1. INTRODUCTION

Le ministère de la Justice informe régulièrement les Canadiens des lois et des règlements qui relèvent de sa compétence, particulièrement en cas d'adoption de nouvelles mesures législatives ou de modifications d'anciennes. Depuis le début des années 1980, le ministère joue également un rôle important dans un programme national de vulgarisation et d'information juridiques (ci-après VIJ) en finançant et en faisant connaître un réseau d'organismes de VIJ dans tout le pays, et en participant lui-même activement à titre de membre de ce réseau. Les efforts du réseau de VIJ ont abouti à une vaste gamme d'activités, notamment la production et la diffusion de brochures et de livrets d'information, de programmes scolaires, de programmes de formation pour intermédiaires travaillant auprès de segments particuliers de la population, de services de consultations juridiques par téléphone, la promotion de questions d'importance particulière et des cours pour adultes. La prestation de ces programmes de VIJ se fait de plus en plus de manière électronique, dans le cadre de programmes de télé-apprentissage, de programmes scolaires assistés par ordinateur et par internet.

Même si le Ministère dispose d'un programme permanent d'activités de VIJ, il rattache toujours un volet de VIJ à la plupart des actions de politique ou de programme qu'il entreprend. Dans les années 1990, le ministère a été l'un des intervenants majeurs dans l'initiative fédérale de lutte contre la violence conjugale et a produit (en collaboration avec le réseau des organismes de VIJ) plusieurs publications sur ce sujet.

Les trois publications examinées dans le présent rapport sont *La violence est inacceptable peu importe la langue* (ci-après *La violence*) (1995), *Traquer quelqu'un est un crime appelé harcèlement criminel* (ci-après *Traquer*) (1996) et *L'engagement de respecter la paix publique* (ci-après *L'engagement*) (1996). *La violence* a été adaptée pour une audience nationale, à partir d'une publication du Nouveau-Brunswick du même nom. Cette brochure vise à informer les femmes immigrantes de ce qui constitue la maltraitance et de la façon dont elles peuvent obtenir de l'aide et où s'adresser si elles sont maltraitées. *Traquer* vise à informer, et particulièrement les victimes de harcèlement criminel, des mesures législatives alors nouvellement adoptées à cet égard. *L'engagement* a également été produit pour renseigner sur les mesures législatives sur le

sujet et sur la façon dont on peut le cas échéant en obtenir un. Au moment de leur publication, il s'agissait des seuls documents nationaux disponibles sur ces questions.

Au cours de l'été de 1999, le ministère a décidé d'en évaluer l'efficacité. Comme pareille étude était entreprise pour la première fois, il n'existait aucun précédent à partir duquel élaborer une méthodologie. On a donc procédé de manière exploratoire et l'on a ainsi acquis une expérience des sujets à examiner dans des études à venir.

L'étude a été entreprise pour documenter les décisions de savoir si les publications devaient être réimprimées et si le ministère devait continuer à élaborer des produits semblables. Elle a donc été conçue pour :

1. évaluer l'efficacité des méthodes de diffusion utilisées pour les trois publications;
2. évaluer la qualité et l'efficacité des publications proprement dites, tout comme le caractère approprié de ces types de produit de VIJ pour informer les cibles visées.

On a admis lors de la conception de l'étude que ces publications ne constituaient qu'un facteur d'influence possible parmi d'autres dans la vie des personnes concernées par la violence conjugale et qu'il ne serait pas possible, ni raisonnable, d'en évaluer l'efficacité par rapport au comportement des personnes qui y avaient été exposées d'une façon ou d'une autre. Bien qu'aucun objectif explicite n'ait été fixé pour ces publications, la démarche de la présente étude a été de supposer plusieurs objectifs limités et raisonnables :

- diffuser les publications aussi largement que possible, par l'intermédiaire des organismes de VIJ provinciaux et territoriaux et directement par le ministère, aux personnes et aux agences travaillant avec des victimes ou des victimes potentielles de violence conjugale, aux familles et aux ami(e)s des victimes, tout comme aux auteurs de cette violence;
- informer les intermédiaires et les cibles visées au bout du compte, en fonction des renseignements contenus dans les publications;
- donner aux cibles visées les moyens de prendre des décisions mieux éclairées en matière de violence conjugale.

Le présent rapport énonce les conclusions de l'étude et présente quelques recommandations destinées à guider le ministère dans toute activité future touchant la production et la diffusion des publications de VIJ. Nous décrivons tout d'abord les méthodes utilisées pour évaluer les publications.

2. MÉTHODOLOGIE

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, au moment de procéder à cette étude, il n'existait aucune méthodologie connue pouvant être reproduite. Le ministère et l'entrepreneur ont donc décidé de suivre la méthodologie décrite ci-dessous, tout en reconnaissant que le processus présentait des limites. L'étude a comporté trois éléments de recherche majeurs : évaluation de la portée et de l'étendue de la diffusion des publications et des stratégies de diffusion, évaluation qualitative des publications, sondage auprès d'utilisatrices finales potentielles quant à vérification l'efficacité des publications. Chacun de ces éléments est discuté ci-dessous.

2.1 Diffusion des publications

L'évaluation de la diffusion des trois publications et des stratégies de diffusion utilisées pour ces publications par le ministère et les organismes de VIJ s'est fondée, entre autres, sur les méthodes décrites ci-dessous.

- Un démarcage auprès des organismes de VIJ de toutes les provinces et territoires pour déterminer combien de ces publications ils avaient reçu et distribué et de quelle façon s'était faite la diffusion.
- Des entretiens avec des responsables de VIJ au MJ et des organismes de VIJ de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick pour obtenir plus de détails sur les stratégies générales de diffusion des trois publications en question, afin de trouver de nouveaux moyens, pour le MJ, d'élaborer et de diffuser des documents de VIJ et d'établir une liste des agences et des personnes les plus susceptibles d'avoir reçu des exemplaires de ces publications ou de s'y intéresser directement.
- Des entretiens avec 15 agences « clés » s'occupant de violence conjugale dans ces trois provinces (identifiées par les organismes de VIJ) pour savoir si elles connaissaient l'existence des trois publications, dans quelle mesure et comment elles, ou leurs clients, les avaient utilisées. Ces entretiens ont suivi un guide d'entretien structuré mettant l'accent sur

les points à traiter, tout en encourageant la discussion ouverte et l'ajout de questions pertinentes. Dans la mesure du possible, ces entretiens se sont déroulés en personne, mais dans un petit nombre de cas, vu le manque de disponibilité ou la distance, il a fallu procéder par entretien téléphonique.

- Des entretiens téléphoniques avec près de 200 agences des trois provinces, dans le même but que celui formulé pour les entretiens susmentionnés. Ces entretiens, tout en étant plus courts et plus structurés que les entretiens en personne, ont néanmoins largement permis aux répondantes de soulever des questions et de faire valoir leur point de vue.

2.2 Évaluation qualitative des publications

Pour obtenir l'opinion d'observateurs intéressés et informés sur la qualité et l'utilité des publications, nous avons utilisé les méthodes suivantes :

- Des entretiens avec des agences « clés » s'occupant de violence conjugale dans ces trois provinces (les mêmes 15 agences que pour l'évaluation de la diffusion), pour obtenir leur point de vue sur le caractère approprié et la qualité des publications et sur l'utilité de telles publications d'envergure nationale par rapport à d'autres solutions.
- Des entretiens téléphoniques avec près de 200 agences s'occupant de victimes de violence conjugale dans les trois provinces, dans le même but que celui formulé pour les entretiens décrits ci-dessus.

2.3 Efficacité des publications

Les évaluations de publications conçues pour des destinataires de services sociaux se bornent généralement à obtenir l'opinion d'intermédiaires qui travaillent avec les « utilisateurs finals » ou celle d'experts en communication. Quand les utilisateurs finals participent à l'évaluation, cela se produit généralement dans le cadre d'un groupe où se discutent les mérites de ces publications. Il a été décidé pour les trois publications à l'étude d'essayer d'aller au-delà de ces méthodes et de contrôler leur efficacité en adressant à des groupes d'utilisatrices finales une série de questionnaires sur les points discutés dans les publications (plutôt que sur les publications elles-mêmes).

On a admis, lors de la conception de la recherche, qu'il y aurait des limites à ce que l'on pouvait attendre du résultat des sondages. Tout d'abord, nous ne devions essayer en aucune façon de tirer des conclusions du fait de savoir si les publications avaient entraîné un changement de comportement chez la lectrice. On a admis que les publications ne seraient qu'un facteur d'influence possible parmi d'autres et qu'il n'était pas raisonnable de s'attendre à ce que la lecture de l'une des publications entraîne, en soi, un changement majeur de comportement chez la lectrice. Par ailleurs, contrôler dans quelle mesure les publications avaient le pouvoir d'influencer un comportement, par rapport à d'autres solutions, allait bien au-delà de la portée de la recherche et, en ce sens, le contrôle de l'efficacité n'était pas possible. En revanche, cette méthode se justifiait par le fait que l'on pouvait raisonnablement s'attendre à ce que les publications informent la lectrice, par les sujets qu'elles traitaient, et l'aident à faire la distinction entre des faits, des mythes ou des idées fausses. Forte de cette information, elle serait mieux préparée à prendre des décisions sur la façon de régler les situations étudiées dans les publications. Ce que nous voulions contrôler, c'était l'efficacité des publications à transmettre les messages clés de manière à ce que la lectrice puisse les comprendre et s'en souvenir quelque temps.

Une seconde limite a été qu'il existe une grande diversité chez les lectrices potentielles des trois publications, diversité pouvant influencer leur efficacité, notamment la langue et la culture, l'éducation, la situation personnelle immédiate, et le fait de savoir si la lectrice a quelqu'un (fournisseur de services, ami(e), membre de la famille) avec qui discuter de ses lectures. Ces facteurs peuvent influencer de façon imprévisible le résultat de tests courants de vérification, effectués à un moment donné auprès de groupes de lecteurs. Mais c'est là un problème auquel sont confrontées les publications elles-mêmes. Elles ne sont pas diffusées dans un environnement plus homogène ni plus contrôlé que celui de notre test. Notre défi a été d'essayer de sélectionner, pour le test, des lectrices qui ne viennent pas de milieux trop différents, par rapport à ces facteurs.

Ceci s'est avéré difficile, d'abord et avant tout parce que nous nous reposons sur l'aide et la bonne volonté d'organismes travaillant avec des femmes vivant une relation de violence ou des situations de vulnérabilité. Il ne s'agissait pas de choisir à partir d'un vaste éventail de lectrices disponibles, mais de travailler à obtenir l'autorisation et l'assistance de certains organismes pour accéder à leurs groupes de femmes à des fins de recherche. Aussi, naturellement, il n'a pas été possible d'évaluer de manière objective tous les facteurs susmentionnés et de soupeser leur poids relatif dans l'influence qu'ils pouvaient avoir eu sur l'expérience de la personne qui avait lu les publications. Ce dont nous avons été capables, c'est de faire en sorte que les participantes répondent à certains critères de base :

- Elles devaient suffisamment lire l'anglais pour être capables de lire les publications. Pour cela, nous nous sommes fiés aux évaluations des intermédiaires travaillant avec les participantes.
- Elles n'avaient pas lu préalablement les publications.
- Elles pouvaient avoir accès à une aide professionnelle pour leur permettre de faire le suivi de toute information contenue dans les publications qui les intéressait ou qu'elles ne comprenaient pas.
- Elles répondaient au profil des cibles visées des publications.

Une troisième limite a été que le budget du projet a été prévu pour six groupes à tester. Cela signifiait que les réponses d'un nombre relativement restreint de lectrices seraient analysées. Toutefois, cela semblait une limite raisonnablement acceptable, compte tenu du fait qu'il s'agissait pour le ministère d'une première tentative pour évaluer l'efficacité de publications auprès de ce type d' « utilisateurs finals ». On a admis que cela servirait à tester tant la méthode que les publications elles-mêmes et que d'autres tests de nature semblable auprès d'échantillons plus importants pourraient être effectués à l'avenir pour d'autres publications.

Deux groupes de tests ont été effectués pour chacune des trois publications. Dans le cas de *L'engagement de respecter la paix publique* et de *Traquer*, les tests se sont adressés à des femmes vivant une relation de violence conjugale et participant à des séances de counseling de groupe, toutes en Saskatchewan. Au total, 19 femmes ont participé aux tests pour chacune des publications. Pour *La violence*, le test a été effectué auprès de deux groupes de femmes immigrantes (37 au total) appartenant à des organismes dont l'objet est d'apporter une aide aux femmes immigrantes et de travailler à protéger leurs droits et leurs intérêts. Ces femmes assistent régulièrement aux réunions de ces organismes, et c'est au cours de ces réunions que les tests ont été effectués. Il ne s'est pas agi forcément de femmes vivant une situation de violence conjugale, mais elles ont été retenues car elles correspondaient au groupe cible visé par *la brochure* - les femmes immigrantes. Un groupe se trouvait dans la région de Vancouver (Colombie-Britannique) et l'autre à Frédéricton (Nouveau-Brunswick).

Dans le test, les participantes devaient répondre, individuellement, à un petit nombre de questions fondées sur quelques messages clés que les publications veulent communiquer. Pour chaque question, la participante choisissait une réponse à partir d'un choix de trois. Une seule réponse était juste, reflétant exactement le contenu de la brochure. Les deux autres étaient

incorrectes, mais certaines étaient conçues pour refléter un certain nombre d'idées fausses que les livrets essaient de combattre.

Le test s'est déroulé en trois phases :

- des questions ont été posées avant que les participantes ne lisent la brochure;
- les mêmes questions, pour lesquelles on a mêlé les réponses, ont été posées immédiatement après que les participantes ont lu la brochure, dans un cadre contrôlé et en présence d'une personne assurant la supervision;
- les mêmes questions ont été posées environ quatre semaines après la lecture de la brochure, assorties de quelques questions supplémentaires sur l'opinion des participantes vis-à-vis de l'utilité des brochures.

Les réponses ont ensuite été analysées en fonction de leur exactitude et des changements survenus dans les réponses (l'hypothèse étant qu'idéalement nous aurions aimé que les participantes améliorent leur compréhension des messages clés communiqués par la brochure).

À la fin des séances, on a encouragé les participantes à parler des brochures, à en discuter les forces et les faiblesses, et à discuter des points qui y sont soulevés.

3. CONSTATATIONS

3.1 Diffusion

Les trois publications ont été produites par le ministère de la Justice et leur diffusion en a été assurée directement par sa Direction générale des communications et des affaires publiques et par des organismes de VIJ. Aussi, quelques organismes plus importants ont été informés des publications et en ont commandé des exemplaires, soit pour diffusion interne, soit pour distribution à leur propre réseau d'agences. Notre étude a fait les constatations suivantes.

- Le ministère a considéré les organismes de VIJ comme des points de diffusion primaires, essentiels à une diffusion la plus large possible. En pratique, toutefois, la diffusion par ces organismes a été minime. Bien qu'ils aient été informés de la disponibilité des trois livrets, une fois publiés, et bien qu'au moins un petit nombre d'exemplaires leur en ait été adressé (certains ont commandé de plus grandes quantités de l'une ou de l'autre des publications), aucun arrangement officiel n'a été conclu avec ces organismes pour diffuser les publications, et ceux-ci n'ont pas compris que l'on attendait d'eux d'en faire activement la promotion.
- En général, l'attitude des organismes de VIJ est de promouvoir leurs propres publications et toute publication qu'ils produisent (ou contribuent à produire) pour d'autres organismes, mais non de faire la promotion active d'autres publications, comme celles du ministère de la Justice. Il arrive que les publications du MJ se retrouvent sur la liste des documents disponibles auprès des organismes de VIJ et que peuvent commander les agences ou les particuliers qu'elles intéressent. Dans la plupart des cas, toutefois, les organismes de VIJ ne font généralement que répondre aux demandes de documents du MJ qui leur sont faites.
- Dans le cas des trois publications en question, le Nouveau-Brunswick a fait activement la promotion de la brochure sur *La violence* (ainsi que du manuel des intermédiaires qui l'accompagne), car l'organisme de VIJ de cette province a obtenu le contrat de production de la publication. De même, la Saskatchewan a fait activement la promotion de *L'engagement de respecter la paix publique*, car l'organisme de VIJ de cette province en a obtenu le contrat de production. À notre connaissance, en dehors de ces cas, les trois publications n'ont fait

l'objet d'aucune promotion ou diffusion actives particulières de la part des organismes de VIJ.

- Le ministère de la Justice a distribué des exemplaires des publications, directement aux agences ou aux particuliers, en réponse à des lettres reçues soit par la Direction générale des communications et des affaires publiques, soit par la Direction générale des programmes, laquelle administre le programme de VIJ. Dans certains cas, quelques organismes de VIJ ont reçu des demandes pour un nombre plus important de publications ou des demandes pour des publications qu'ils n'avaient plus en stock et qu'ils ont alors transmises au ministère.
- Le ministère ne garde pas trace du nombre de chacune des publications qu'il envoie, ni à qui (ou à quel type d'organisme) il les envoie. Il garde un dossier papier des lettres demandant des publications.
- Le tableau 3.1 résume les chiffres disponibles sur la diffusion des trois publications. Ils sous-estiment presque certainement le nombre total des publications distribuées. Pour « *La violence* », au moins 100 000 exemplaires ont été imprimés (notamment en anglais, en français, en espagnol, en chinois et en punjabi). Pour « *L'engagement de respecter la paix publique* » et « *Traquer* », 50 000 exemplaires environ de chacune des publications ont été imprimés (deux-tiers en anglais et un tiers en français). Les chiffres sur la diffusion sont bas en partie parce que la plupart des organismes de VIJ, ne gardant pas trace des publications en dehors des leurs, n'ont pu fournir que des approximations. Dans certains cas, ils ne pouvaient se souvenir avoir reçu ou distribué les publications, même s'ils pensaient en avoir reçu au moins quelques-unes au cours des 3 ou 4 dernières années et les avoir distribuées sur demande à d'autres agences. En plus, le ministère de la Justice ne tient pas de dossier sur la diffusion de ses publications.

Tableau 3.1
Diffusion des trois publications du MJ jusqu'à ce jour

Publication	Exemplaires distribués par des organismes VIJ	Exemplaires envoyés directement aux organismes sans but lucratif	Exemplaires envoyés directement aux services publics	Exemplaires envoyés directement à la police et aux tribunaux	Nombre total d'exemplaires distribués
La violence est inacceptable	2 348	4 536	1 386	589	8 859
L'engagement de respecter la paix publique	3 038	Aucun	6	200	3 244
Traquer	1 197	150	1 065	Aucun	2 412

- En plus de distribuer les publications aux agences qui en font la demande, les organismes de VIJ déclarent utiliser ces publications dans une certaine mesure, lorsqu'elles concernent d'autres activités entreprises. Ainsi, s'il leur arrive de participer à un atelier sur la violence conjugale, ils peuvent apporter des exemplaires des publications et les mettre à la disposition des participants. Si le thème de l'atelier (ou de toute autre activité) est directement associé aux engagements de respecter la paix publique, par exemple, ou au harcèlement criminel ou encore à la violence conjugale dans les communautés d'immigrants, les publications peuvent servir de référence dans les ateliers, et l'information qu'elles contiennent peut être utilisée dans les présentations. Les représentants de Justice diffusent aussi les publications de cette façon.
- Il existe un écart énorme entre le nombre des publications imprimées et le nombre enregistré des publications distribuées. Vu l'absence d'enregistrement systématique de ce que distribuent le ministère, les organismes de VIJ et tout autre distributeur secondaire, nous pouvons déduire qu'un nombre important de publications est distribué, mais que nous ne savons tout simplement pas à qui. Pareil constat rend donc pratiquement impossible tout suivi sérieux qui permettrait d'évaluer la diffusion, et par conséquent l'usage, de la publication. Gardant à l'esprit ces deux facteurs, le prochain paragraphe décrit, dans la mesure du possible, l'étendue de la diffusion de ces publications.

3.1.1 Étendue de la diffusion

Notre évaluation de l'étendue de la diffusion des publications se fonde sur environ 200 entretiens en personne et par téléphone. Les personnes interrogées ont été choisies sur des listes d'organismes qui avaient reçu les publications ou pour qui ces publications représentaient un intérêt direct. Ces listes ont été fournies par les organismes de VIJ de C.-B., de SK et du N.-B. L'évaluation ne couvre que ces trois provinces et ne concerne certainement pas tous les organismes pertinents de ces provinces. D'après des discussions avec des organismes de VIJ d'autres provinces, on peut affirmer sans trop se tromper que la diffusion n'a pas été substantiellement plus large ni plus étendue dans ces autres provinces. En fait, comme la production des trois publications a été donnée à contrat dans les trois provinces en question, il est plus que vraisemblable que les résultats obtenus dans ces provinces entraîneront une surestimation de l'expérience vécue à l'échelle nationale. Aussi, compte tenu du fait que les organismes de VIJ sont reliés à une grande variété d'agences de services sociaux communautaires et publiques parmi les plus actives, on peut s'attendre à ce que les organismes

cités pour la C.-B., la Saskatchewan et le Nouveau-Brunswick soient au moins tout aussi susceptibles que les autres agences ne figurant pas sur nos listes, et peut-être plus, d'avoir reçu les publications.

Les entretiens ont été menés auprès de personnes jugées dans les organismes comme familières avec les publications, tant du point de vue administratif que du point de vue du contenu. S'il y avait un commis chargé de gérer la diffusion des publications, nous nous sommes assurés qu'il (elle) pouvait comprendre comment et dans quelle mesure les publications étaient utilisées et d'en commenter la qualité, par rapport aux clients des agences.

Il est possible que les publications aient été reçues en petites quantités peu après leur impression, mais ne se soient pas trouvées dans le bureau pendant un certain temps et que le roulement n'ait pas permis au personnel en poste d'avoir vu ces publications, ni même d'imaginer qu'elles aient pu se trouver là à un moment donné. Les entretiens sont un indicateur plus fiable de la disponibilité et de l'utilisation réelles des publications. Par ailleurs, si les publications avaient été connues du personnel ou des clients et utilisées de façon quelque peu régulière au cours des trois dernières années, il aurait été raisonnable de s'attendre à ce que le personnel s'en souvienne et en ait quelque connaissance.

Le tableau suivant décrit dans quelle mesure les agences que nous avons consultées connaissaient les trois publications et dans quelle mesure elles avaient pu en disposer.

Tableau 3.2
Connaissance des publications et disponibilité

	La violence est inacceptable	Engagements de respecter la paix publique*	Traquer
Agences connaissant les publications	43 %	42 %	34 %
Agences disposant maintenant d'exemplaires	27 %	32 %	22 %
Agences ayant disposé d'exemplaires dans le passé	14 %	9 %	10 %
Agences ayant toujours eu des exemplaires	41 %	41 %	32 %

* Les chiffres pour *Les engagements de respecter la paix publique* étaient en Saskatchewan nettement supérieurs (entre 50 % et 60 %) à ceux des deux autres provinces, probablement parce que la publication y a fait l'objet d'une promotion active de la part de l'organisme de VIJ de la province, lequel a produit la brochure au nom du ministère de la Justice.

Selon ces chiffres, moins de la moitié des agences ont reçu les publications. D'une part, cela signifie qu'un nombre important d'agences ont reçu des brochures à un moment donné et ont pu les distribuer aux clientes. D'autre part, cela peut aussi être considéré comme le résultat d'un faible degré de diffusion, sachant que nous n'avons contacté que les organismes qui selon les organismes de VIJ des trois provinces étaient les plus directement intéressés par la question, et donc les plus susceptibles de les avoir reçues. On peut penser qu'un démarchage élargi auprès des agences pertinentes entraînerait au niveau de la diffusion un taux de réussite inférieur.

On a également demandé aux agences comment elles avaient utilisé les publications. En général, il y avait peu de différences dans la façon dont elles avaient utilisé chacune des trois publications – le mode d'utilisation dépendait plus de la façon dont elles fonctionnaient et de la façon dont elles fournissaient l'information aux clientes, que de la nature de la publication en question. Le tableau 3.3 ci-dessous, dans une vue d'ensemble, décrit comment les agences ont utilisé les publications. Quelques-unes les ont utilisées de plus d'une façon, si bien que les totaux ne correspondent pas à 100 %.

Tableau 3.3
Utilisation des publications

Façon dont sont utilisées les publications	% des agences
Mises à la disposition des clientes pour qu'elles les lisent dans le bureau	71 %
Remises aux clientes directement	52 %
Distribuées aux personnes ressources	17 %
Jointes aux trousseaux d'information envoyés aux clientes	16 %
Distribuées dans les ateliers, les réunions ou déposées sur des présentoirs	15 %
Pour discuter du contenu avec des clientes	8 %
Autres utilisations	1 %

Ces chiffres indiquent que, même si le fait de placer les livrets sur des présentoirs dans l'aire d'accueil d'un bureau constitue le mode prédominant de diffusion, un nombre important d'agences ont donné ces trois livrets directement aux clientes, ce qui augmente de façon importante la probabilité qu'ils aient été au moins parcourus et peut-être lus. Dans quelques cas

(8 %), des intermédiaires ont discuté du contenu des brochures avec les clientes. Selon les intermédiaires et les lectrices que nous avons consultées, cette dernière situation est la plus efficace, particulièrement pour les questions complexes telles que celles traitées dans *Traquer* et dans *L'engagement de respecter la paix publique*.

3.2 Qualité des publications

La qualité des publications a été examinée en termes larges, de façon à inclure la pertinence des contenus par rapport aux besoins des clientes, le caractère approprié du niveau de langue et des contenus pour les clientèles ciblées et l'efficacité de la présentation. Les constatations se fondent sur des entretiens avec des représentants de près de 200 agences de services travaillant avec le lectorat ciblé par les publications et sur des consultations avec les utilisatrices finales menées parallèlement au contrôle de l'efficacité des publications.

Les réponses aux entretiens téléphoniques incluaient tant les réponses aux questions normalisées que des commentaires détaillés. Des questions sur la qualité des publications ont également été posées pendant les entretiens en personne menés auprès des agences « clés » et des organismes de VIJ des trois provinces.

Les trois publications, et en particulier *La violence*, sont très bien côtées en termes de qualité globale. Elles sont décrites soit comme excellentes ou très bonnes par une majorité importante des agences qui les connaissent. Les notes sont encore plus élevées pour des éléments particuliers de la qualité. Le tableau 3.4 ci-dessous donne une ventilation des réponses obtenues durant les entretiens téléphoniques.

Tableau 3.4
Évaluation de la qualité des publications

Élément de qualité de la publication	La violence (% des agences)	Engagements de ne pas troubler la paix publique (% des agences)	Traquer (% des agences)
Cote de qualité globale	35 % excellent 44 % très bon 17 % bon 4 % faible 0 % pas bon	20 % excellent 43 % très bon 31 % bon 6 % faible 0 % pas bon	29 % excellent 41 % très bon 27 % bon 3 % faible 0 % pas bon
Niveau de langue approprié	93 %	80 %	81 %
Pertinence vis-à-vis des besoins des clientes	100 %	93 %	100 %
Efficacité de la présentation	100 %	86 %	93 %

Bien que les publications soient toutes hautement considérées, les entretiens téléphoniques et les entretiens en personne plus détaillés révèlent une inquiétude face au fait que les publications sont de portée nationale, alors que l'information, ce qui est le plus utile aux clientes, tend à être de portée provinciale. Dans certains cas, on a remarqué que la terminologie utilisée n'était pas la même dans toutes les provinces. L'exemple le plus fréquemment cité concerne la publication sur *L'engagement de respecter la paix publique*. Même si un article du *Code criminel* y renvoie, dans la plupart des provinces cette disposition est, à des fins descriptives, jointe à d'autres types d'injonction et sa terminologie varie. On s'inquiète de ce que *L'engagement de respecter la paix publique* puisse dérouter le lectorat (utilisatrices finales et quelques intermédiaires) quant aux moyens d'action disponibles et à la façon de s'en prévaloir.

Dans le cas de la publication *Traquer*, on mentionne que l'usage que font la police et la poursuite des dispositions du *Code criminel* sur le harcèlement criminel varie considérablement. On dit également que la police applique des normes différentes aux preuves qu'elle exige pour pouvoir prendre des mesures, et au genre de renseignements qu'elle fournit aux personnes rapportant un harcèlement sur ce que constitue une preuve suffisante pour lui permettre d'agir. Par conséquent, on estime que même si la publication peut s'appliquer dans quelques domaines, pour d'autres elle peut induire sur ce à quoi on peut s'attendre de la police ou des tribunaux.

Le fait que les publications n'aient pas été largement et activement diffusées par les organismes de VIJ est étroitement lié à la préoccupation que soulève le bien-fondé de produire des publications de portée nationale, alors que des variations au niveau provincial peuvent avoir des répercussions significatives et importantes sur la façon de guider au mieux les clientes en quête d'information. Dans certains cas, il existait déjà des documents semblables qui avaient été élaborés au niveau des provinces et que les organismes de VIJ estimaient plus appropriés et utiles. Dans d'autres, les publications du MJ n'ont pas été adoptées ou n'ont pas fait l'objet de promotion, même en l'absence de tout document provincial comparable, tout simplement parce qu'on estime que les documents « nationaux » sont de portée trop large et d'utilité insuffisante.

On a fréquemment soulevé, dans les entretiens en personne comme dans les entretiens téléphoniques, le fait que l'une des fonctions essentielles d'une brochure, d'un livret ou de tout autre document d'information de petit format sur la violence conjugale est d'orienter la lectrice vers les organismes locaux - abris, services d'aide aux victimes de la police, agences de services sociaux communautaires, en lui fournissant des noms précis, des adresses et des numéros de téléphone. À ce titre, les documents produits au niveau fédéral sont donc considérés comme moins utiles, à moins qu'ils ne laissent aux agences un espace pour imprimer ou estampiller des renseignements locaux.

Les organismes de VIJ ont reconnu que, compte tenu du grand nombre et de la grande variété des organismes qui produisent de petits documents de VIJ tels que des brochures, il n'a pas été possible d'éliminer les doubles. Toutefois, ils ont convenu qu'il serait en principe possible de coordonner les activités fédérales et provinciales pour éviter la production en double de documents de VIJ sur des questions comme la violence conjugale.

Selon une très grande majorité (96 %) des répondantes aux entretiens téléphoniques, des documents écrits comme les trois livrets en question sont un moyen utile de fournir de l'information aux personnes qui pourraient avoir besoin d'aide en cas de violence conjugale. Toutefois, beaucoup font remarquer que la diffusion de ces documents, seule, ne suffit pas et que la meilleure façon d'utiliser ces documents était de le faire dans le cadre de séance de counseling individuel ou de groupe.

Reste aussi le problème de savoir comment faire parvenir les documents aux personnes les moins susceptibles de se trouver dans les bureaux des agences de services sociaux, ou ayant choisi de ne pas parler d'une situation de violence qu'elles vivent ou que vit une amie ou une parente. À cette fin, un certain nombre de répondantes ont suggéré qu'il fallait envisager plusieurs solutions

en même temps. L'une serait d'utiliser l'émission de communiqués d'intérêt public à la radio, à la télévision et via internet pour, de façon générale, informer la population sur le fait que la violence conjugale n'est pas un comportement acceptable au Canada et qu'en cas de besoin il existe des endroits où l'on peut obtenir de l'aide. La seconde solution serait de diffuser aussi largement que possible de petites brochures, faciles à lire, particulièrement dans les petites zones urbaines et dans les zones rurales, où l'information publique tend à être moins accessible, de manière à maximiser les occasions pour les gens qui en auront besoin de voir l'information et de la prendre. La troisième serait de travailler avec des agences des communautés ethniques pour mettre au point des moyens de communiquer l'information à ceux et celles qui en ont besoin.

On a demandé aux utilisatrices finales participant si elles pensaient que la lecture des brochures les avait aidés à mieux comprendre les questions (par exemple, la violence conjugale). Le tableau 3.5 donne la gamme des réponses, laquelle suggère que peu de lectrices les ont trouvés inutiles et que des trois livrets, *La violence* est probablement celui qui a été le plus utile (52 % des lectrices). Dans le cas de *Traquer*, environ un tiers des lectrices l'ont trouvé très utile, mais 56 % l'ont trouvé moyennement utile. Pour *Les engagements de respecter la paix publique*, 44 % ont dit qu'il avait été très utile, 33 % ont dit qu'il avait été moyennement utile et 22 % ont dit qu'il n'avait pas été utile du tout.

Tableau 3.5
Dans quelle mesure les publications ont-elles aidé la lectrice à comprendre le sujet ?

La publication vous a-t-elle aidé ?	Traquer	Engagements de ne pas troubler la paix publique	La violence
Beaucoup	33 %	44 %	52 %
Moyennement	56 %	33 %	42 %
Pas du tout	11 %	22 %	6 %
Total	100 %	100 %	100 %

Selon 82 % des participantes, les livrets sont un moyen utile de faire parvenir l'information à des personnes qui, comme elles, avaient besoin d'aide, mais qu'ils ne sont pas facilement accessibles, qu'en général ce genre d'information n'est pas facilement accessible, particulièrement à qui en a le plus besoin (c.-à-d. celles qui ne participent pas à des programmes de services sociaux, qui ont peu ou même pas d'aide du tout).

Les participantes s'accordent pour dire que ces documents seraient mieux placés dans des épiceries ou autres endroits du genre, où les femmes vivant une situation de violence pourraient espérer aller sans être accompagnées de celui qui les maltraite. Elles ont aussi suggéré que les messages simples indiquant quoi faire et où aller chercher de l'aide sont les plus utiles – une fois l'aide trouvée, les détails peuvent être fournis dans un climat de réconfort.

3.3 Efficacité des publications

Le contrôle de l'efficacité des publications s'est limitée à contrôler dans quelle mesure les publications avaient permis aux lectrices de mieux répondre aux questions fondamentales posées à partir du contenu des brochures. Les questions se voulaient le reflet des messages clés que les livrets avaient pour but de communiquer aux lectrices. Dans le cas de *Traquer*, les participantes ont répondu à six questions, portant chacune sur un point traité dans la brochure. Pour *Les engagements de ne pas troubler l'ordre public* et *La violence*, sept questions ont été posées. Comme nous l'avons décrit dans la partie du rapport traitant de méthodologie, les questions ont été posées avant que les participantes ne lisent la brochure, puis immédiatement après la lecture de la brochure (dans la demi heure qui a suivi le premier ensemble de questions), puis encore plusieurs semaines plus tard (entre trois et quatre semaines plus tard). L'ordre des différentes questions a été mêlé entre la première et la seconde vérification pour minimiser toute tendance à choisir la même réponse dans un but de cohérence.

Nous espérons atteindre avec ces tests évaluer dans quelle mesure les participantes étaient plus à même de répondre correctement aux questions après avoir lu la brochure et dans quelle mesure elles étaient susceptibles de retenir pendant plusieurs semaines l'information qu'elles avaient lue.

Les questions utilisées dans les vérifications sont fournies en annexe au présent rapport. Quelques exemples pour chacune des trois publications sont fournis ci-dessous. Pour chaque question, les participantes devaient choisir la meilleure réponse.

« La violence »

Si vous appelez la police pour déclarer que votre mari ou votre ami vous a fait mal,

- a. La police fera immédiatement enquête et pourra arrêter cette personne
- b. La police sommara la personne d'arrêter immédiatement toute violence
- c. La police ne fera probablement rien, à moins que vous ne soyez grièvement blessée

Si votre famille et vous-même êtes des résidents permanents (immigrants admis) ou des réfugiés au Canada,

- a. L'auteur des violences pourrait être expulsé si ces violences sont suffisamment graves
- b. Le fait de déclarer de la violence pourrait entraîner votre expulsion
- c. Vous n'avez pas droit à l'assistance de la police.

« Engagements de ne pas troubler la paix publique »

En cas de rupture d'engagement,

- a. on peut être inculpé
- b. on peut être mis en prison
- c. on n'aura qu'une seule occasion de plus de tenir son engagement

Une fois que vous bénéficiez d'un engagement à ne pas troubler la paix publique,

- a. Vous êtes protégée de tout contact avec l'autre personne
- b. Vous pouvez la poursuivre si elle rompt son engagement
- c. La police peut l'arrêter la personne, si elle rompt son engagement

« Traquer »

Traquer ou harceler devient une infraction criminelle,

- a. si cela se produit de façon répétée et vous fait craindre pour votre sécurité ou pour celle de quelqu'un que vous connaissez
- b. s'il existe une menace directe contre vous ou contre quelqu'un que vous connaissez
- c. si la police demande à la personne d'arrêter et que le comportement se poursuit

Pour prouver le harcèlement criminel,

- a. vous devez être capable de prouver que la personne vous a blessée dans le passé
- b. la police doit arrêter la personne au moment où elle vous traque ou vous harcèle
- c. vous devez convaincre le juge que vous avez de bonnes raisons de craindre le comportement de cette personne

Pour toutes les publications, on a répondu correctement à un nombre important de questions avant de lire les brochures (75 % for *La violence est inacceptable*, 79 % for *Traquer*, 62 % for

L'engagement de respecter la paix publique). Ceci peut refléter le degré d'informations de base dont on dispose dans la presse, ou bien le type d'informations que fournissent les agences qui prêtent assistance et avec lesquelles les participantes ont été en rapport. Quel que soit la source de leur information, il faut s'attendre à ce que les lectrices soient déjà en partie au courant du contenu des brochures. D'ailleurs, si celui-ci leur était parfaitement inconnu, cela pourrait réduire leur capacité ou leur volonté de lire les brochures en profondeur. On peut s'interroger sur le degré souhaitable d'informations nouvelles que le lecteur moyen doit trouver dans des brochures de ce type. Ce point se complique encore du fait que le niveau des connaissances des lecteurs ainsi que leur faculté de lire et de comprendre varient énormément. Dans quelle mesure de telles brochures peuvent-elles être adaptées en fonction de champs de connaissances et de faculté de lecture étroitement délimités ? Même si notre recherche n'aborde pas de tels problèmes, ceux-ci ont été évoqués dans ce que nous avons constaté et dans des réflexions sur la planification des brochures à venir.

Il se peut que le taux des réponses correctes dans les tests de pré-lecture indique aussi que les questions posées étaient trop faciles. On s'est certainement efforcé de sélectionner les questions de façon à dégager les messages majeurs des brochures, d'après l'attention qui leur est portée dans la façon dont ils sont placés, l'utilisation des titres, des caractères gras, des majuscules et des variations de caractères et la fréquence de leur répétition de diverses façons. Les trois brochures contenaient des renseignements sur lesquels nos questions ne portaient pas ; celles-ci auraient pu tester des lectures plus attentives et une compréhension plus fine des brochures. On a délibérément décidé de s'attacher aux messages qui étaient davantage mis en valeur (probablement les plus fondamentaux et les plus importants). Un programme de test plus élaboré comportant le test préalable de questions très diverses serait souhaitable à l'avenir pour approfondir ce problème dans des études semblables.

Même avec le taux relativement élevé de réponses correctes avant lecture pour *La violence est inacceptable* et *Traquer*, les participantes avaient encore beaucoup de marge pour améliorer leur taux de réponses correctes dans les tests après lecture. Les réponses ont été réparties selon des motifs représentant le flux des réponses pendant les trois phases de test. La proportion des cas pour chaque motif figure au tableau 3.6. Il est utile pour l'analyse de regrouper les motifs selon les quatre groupes ci-dessous.

1. Toutes les réponses sont correctes – On trouve ici les cas où l'on a répondu correctement à toutes les questions des trois phases, ce qui a été la proportion la plus élevée de tous les cas, conformément à la proportion élevée des questions auxquelles on a été répondu correctement

avant la lecture des brochures. Des réponses correctes à la phase 1 n'ont pas forcément donné des réponses correctes pour les phases ultérieures, ces proportions ne sont donc pas aussi élevées que pour la première phase seule.

2. Les réponses sont améliorées après lecture – deux des catégories de motif du tableau 3.6 (schémas 3 et 4) sont des cas où la réponse a été incorrecte avant lecture, puis correcte immédiatement après lecture. Nous considérons que ce sont là des cas souhaitables, du point de vue de l'efficacité des brochures pour faire passer leurs messages essentiels. Ils suggèrent que la lecture a permis aux participantes d'obtenir des renseignements qu'elles ignoraient auparavant. Nous ne sommes pas certains que tel soit le cas, car il se peut que dans quelques cas, on ait deviné et que des réponses correctes viennent simplement du fait d'avoir repensé à la question posée. Dans ce cas, il se peut que la lecture ait tout de même influencé la réponse, même si la participante ne se rappelle pas avoir lu la réponse correcte. Quoiqu'il en soit, il est raisonnable de supposer que si la réponse devient correcte après lecture, c'est grâce au fait que les informations de la brochure sont transmises comme il faut¹. Globalement le pourcentage des réponses qui se sont « améliorées » après lecture est de 20 % pour *L'engagement*, de 17 % pour *La violence* et de 13 % pour *Traquer*.

Dans la plupart des cas, si les réponses sont devenues correctes à la phase 2, il en est allé de même quelques semaines plus tard à la phase 3 ; toutefois, dans un petit nombre de cas, les réponses à la phase 3 sont redevenues incorrectes – dans 4 % des cas pour *La violence* et pour *L'engagement* ; cela n'est pas arrivé du tout pour *Traquer*. On peut attribuer cette situation à deux facteurs – soit l'information a bien été transmise, mais elle a été ensuite oubliée ; soit la brochure ne l'a jamais transmise dans le premier cas et la réponse correcte à la phase 2 a été devinée ou fondée sur une idée temporaire de ce qui pourrait être correct, mais sans fondement suffisant (celui acquis après lecture par exemple) pour que cela devienne une connaissance acquise. S'il s'avère que la première est exacte, on peut interpréter qu'il s'agit d'une lacune dans les connaissances, signifiant que la brochure n'a pas réussi à transmettre le savoir de façon durable. De tels cas ont été si rares que l'on peut affirmer avec confiance que ces lacunes aient fait problème pour aucune des trois brochures ; il n'est donc pas utile de tenter ici une analyse des facteurs susceptibles d'y avoir contribué, mais il faut toutefois souligner que de nombreux facteurs – le bouche à oreille, d'autres sources d'information moins fiables ou simplement la complexité du quotidien des participantes – ont pu contribuer à l'oubli des informations correctes.

¹ On n'a jamais dit aux participantes si leurs réponses étaient correctes ou non et les problèmes soulevés dans les questions ont été discutés uniquement quand la phase 2 a été terminée.

3. Des réponses correctes deviennent incorrectes – dans les catégories des motifs 5 et 6 du tableau 3.6, la réponse a été correcte avant lecture, puis incorrecte immédiatement après lecture. À ceci, plusieurs explications possibles, même si nous savons que l'information n'est pas incorrecte dans les brochures. Celles-ci tout d'abord ont pu induire la lectrice en erreur, soit dans le sujet précis des questions, soit de façon plus générale, en fournissant beaucoup de renseignements très divers qu'il n'a pas été possible d'absorber entièrement avec exactitude. Ou bien la première réponse correcte a été devinée ou non dérivée d'un savoir solidement acquis, puis il en est allé de même pour la réponse incorrecte qui a suivi et qui n'a pas été un changement délibéré en fonction de la lecture. Dans les deux cas, on peut affirmer que la brochure n'a pas réussi à transmettre l'information qu'elle tentait de faire passer pour ces questions précises, avec ces lectrices. Ainsi que le montre le tableau 3.6, ces cas représentent 11 % et 13 % de tous les motifs de réponse possibles.

4. La lecture n'a eu apparemment aucune influence – On a ici les motifs ne montrant aucune fluctuation apparente, découlant de la lecture des brochures. Il s'agit des cas où toutes les réponses ont été incorrectes, où il y a eu une réponse correcte avant et après lecture, puis une réponse incorrecte quelques semaines plus tard et où les réponses ont été incorrectes aux phases 1 et 2, puis correctes à la phase 3. On peut affirmer que dans tous ces cas, la lecture des brochures n'a eu aucune influence apparente sur les réponses. On n'a enregistré aucune amélioration des connaissances dans les domaines sur lesquels portaient les questions et la lecture n'a apparemment eu aucun effet de confusion. Ce groupe représente 30 % des réponses pour *L'engagement*, 13 % pour *Traquer* et 12 % pour *La violence*.

Tableau 3.6
Motifs des fluctuations des réponses dans les trois phases des tests

Motif des fluctuations des réponses dans les trois phases des tests	Traquer N=108	L'engagement de respecter la paix publique N=126	La violence est inacceptable N=215
1. Correct, correct, correct	63 %	40 %	58 %
2. Correct, correct, incorrect	6 %	12 %	6 %
3. Incorrect, correct, correct	13 %	16 %	13 %
4. Incorrect, correct, incorrect	0 %	4 %	4 %
5. Correct, incorrect, correct	6 %	5 %	7 %
6. Correct, incorrect, incorrect	6 %	6 %	6 %
7. Incorrect, incorrect, correct	2 %	8 %	2 %
8. Incorrect, incorrect, incorrect	5 %	10 %	4 %
Total	100 %	100 %	100 %

L'analyse de ces résultats n'est ni simple, ni précise, car aucune norme n'est utilisée par le MJ ou le milieu canadien de VIJ quant au niveau d'amélioration des connaissances que l'on peut attendre de telles publications. Inévitablement dans des tests de ce genre, il y a par ailleurs des inconnues, ce qui rend toutefois difficile l'interprétation des résultats. Très souvent par exemple, les réponses ont été correctes avant et après lecture. Nous pouvons en déduire que les brochures n'ont pas été très utiles à ces lecteurs, alors qu'en réalité, il se peut qu'ils aient tiré des informations précieuses qui étaient hors de la portée des questions ou encore que les brochures aient renforcé des connaissances qui n'étaient pas encore acquises. Ceci est à considérer comme un avantage des brochures. Il faut, pour analyser les résultats des tests, s'attacher à l'objectif précis et limité de contrôler si les brochures ont réussi à transmettre certains messages majeurs et si les connaissances acquises sont demeurées dans l'esprit du lectorat au moins plusieurs semaines après la lecture.

On peut, pour interpréter les résultats, comparer la proportion des cas où des connaissances ont été acquises avec celle des cas où elles n'ont pas été acquises, à la suite de la lecture des brochures². Dans ce sens, les cas du groupe 2 ci-dessus seraient ceux où des connaissances ont

² Ainsi qu'on l'a déjà mentionné, le terme « cas » s'entend des résultats d'une participante au test, pour les trois phases.

été acquises et les trois autres groupes seraient ceux où des connaissances n'ont pas été acquises. Voici les résultats selon cette interprétation, au tableau 3.7.

Tableau 3.7
Connaissances acquises ou non

Brochure	Connaissances acquises	Connaissances non acquises
L'engagement de respecter la paix publique	20 %	80 %
Traquer	13 %	87 %
La violence est inacceptable	17 %	83 %

L'engagement semble ici avoir été la brochure la plus efficace pour transmettre ses messages majeurs et *Traquer*, la moins efficace. Toutefois, les différences sont minimes et il est plus intéressant de se demander si ces résultats sont acceptables, très positifs ou insuffisants. Pour nous aider à y réfléchir, il est utile de défalquer de ces chiffres les cas où les réponses ont été correctes dans les trois phases ; autrement dit, les cas où il n'a pu y avoir acquis de connaissances et où l'on ne peut estimer que les brochures aient pu induire le lectorat en erreur et faire passer une réponse de correcte en incorrecte. Ainsi, la proportion des cas où des connaissances ont été acquises remonte à 40 % pour *La violence*, à 35 % pour *Traquer* et à 33 % pour *L'engagement*. Dans cette analyse, les chiffres des « connaissances acquises » sont comparés avec ceux des autres groupes – ceux où les brochures peuvent avoir contribué à induire le lectorat en erreur (ce qu'indiquent les cas où une réponse correcte devient incorrecte après lecture) et ceux où il n'y a eu aucune fluctuation apparente découlant de la lecture.

Tableau 3.8
Connaissances acquises, après défalcation des cas où toutes les réponses ont été correctes

Brochure	Connaissances acquises	Connaissances « perdues »	Pas d'effet
L'engagement de respecter la paix publique	33 %	18 %	49 %
Traquer	35 %	33 %	33 %
La violence est inacceptable	40 %	31 %	30 %

Envisagées sous cet angle, les connaissances acquises par la lecture des brochures sont considérables dans les domaines où les lectrices avaient auparavant peu de connaissances. Il faut

considérer que ceci est un indicateur positif de l'efficacité des brochures. Il y a cependant des niveaux importants de ce que l'on peut appeler « connaissances perdues », dans les cas où les brochures peuvent avoir induit des lectrices en erreur et leur avoir donné une compréhension erronée des domaines essentiels. Pour *Traquer* surtout, les chiffres jettent le doute sur son efficacité pour transmettre les messages essentiels. On peut sérieusement s'inquiéter de la mesure dans laquelle la lecture des brochures a réellement induit en erreur et été à l'origine de réponses incorrectes. Il se peut toutefois que souvent, et même la plupart du temps, celles-ci reflètent l'incertitude à la fois avant et après lecture. Si ceci s'avère exact, on peut lire plus positivement les chiffres des « connaissances acquises », car on peut réellement à des fins de comparaison grouper les cas des « connaissances perdues » et le groupe « pas d'effet ».

Quand on analyse le facteur « confusion », il faut s'interroger sur l'importance des messages majeurs des brochures par rapport à d'autres informations qui y sont contenues et se demander si la confusion possible dans ces domaines essentiels aurait pu être évitée si les brochures contenaient moins d'information et étaient davantage axées sur un nombre restreint de messages. Cette stratégie rendrait probablement les brochures inutiles pour quelques lectrices, mais en augmenterait l'efficacité pour des lectrices moins informées.

Si l'on revoit les chiffres originaux qui comprennent tous les cas, notamment « toutes les réponses correctes », il faut se demander si la forte proportion de celles-ci signifie que les brochures sont parfaitement adaptées aux lectrices ayant peu de rapports avec des prestataires de services et moins adaptées à celles qui ont assisté à des groupes de soutien ou ont déjà eu des rapports avec la police ou d'autres organismes, susceptibles de leur avoir donné des premiers renseignements. Puisqu'il y a un degré appréciable de connaissances acquises parmi les participantes (qui ont reçu un certain soutien ou ont eu des rapports avec des prestataires de services), c'est probablement davantage une question de reconnaître qu'en ciblant des personnes n'ayant pas eu de rapport avec des organismes de soutien, on obtiendra le plus grand profit de transmettre les messages majeurs de base des brochures ; mais on peut tout de même retirer des profits de la démarche actuelle de cibler de tels organismes pour la diffusion des brochures.

Les interprétations possibles des constatations de nos tests ne nous apportent pas un verdict absolu quant à l'efficacité des trois publications. Elles indiquent malgré tout d'importants profits quant aux connaissances acquises et à leur durabilité pour quelques lectrices. Elles soulèvent aussi des questions importantes pour la planification à venir de publications similaires :

- Quelles informations (quel détail d'information ?) faut-il dans une publication ? de quelles informations dispose-t-on déjà, à partir d'autres sources ? Ceci est lié bien sûr à l'identité du lectorat visé. Ceci est important, puisque nous avons constaté que de nombreuses lectrices connaissaient déjà quelques-unes des informations des brochures avant de les avoir lues et que quelques-unes des lectrices moins informées peuvent avoir été induites en erreur par la quantité des informations des brochures et ainsi ne pas avoir saisi les messages essentiels.
- Combien d'informations nouvelles est-il souhaitable d'inclure dans une brochure ? Incorporer des informations déjà connues présente-t-il des avantages pour le niveau de confort des lecteurs ?
- Quelle ampleur convient au groupe cible ? Est-il préférable d'inclure moins d'informations et de cibler un lectorat plus spécifique, ou bien d'inclure diverses informations de base et plus détaillées et d'élargir le lectorat visé ?
- Quel degré de connaissances acquises est souhaitable ? Acceptable ? Est-il possible de fixer quelques buts pour des groupes spécifiques et de se servir des tests similaires à ceux de la présente évaluation pour guider la réalisation des brochures ?
- Quelle est l'importance relative des questions soulevées dans une brochure ? Peut-on fixer des priorités pour aider à guider les décisions quant aux informations à inclure ? Quel est le lectorat visé ?

Les résultats des tests ont soulevé deux importantes questions pour la recherche :

- Comment définir les questions qui conviennent le mieux pour les tests ? Quels facteurs devraient influencer comment on décide entre des questions abordant des problèmes plus fondamentaux et moins complexes et celles abordant des problèmes complexes soulevés dans les publications ?
- Comment concevoir les tests de telle sorte qu'on élimine autant que possible l'influence des « réponses devinées » en tant que facteur probable ?

4. CONCLUSIONS

On peut tirer les conclusions suivantes des constatations que nous venons d'exposer.

4.1 Diffusion

- Aucun mécanisme n'est en place pour suivre la diffusion des trois brochures, ni pour s'assurer que celles-ci sont mises à la disposition de la clientèle ; ceci semble la norme, au moins pour ce genre de publication. Le MJ lui-même ne consigne pas régulièrement les diffusions et ne les contrôle pas, et les organisations de VIJ, sur lesquelles on compte à titre de points importants pour la diffusion des produits du MJ, ne suivent que la diffusion des produits qu'elles réalisent elles-mêmes. Bref, la stratégie de diffusion de ces trois publications a été passive, peu conçue pour en maximiser la diffusion nationale.
- Aucune entente n'est en place avec les organisations de VIJ pour diffuser activement les produits de VIJ du MJ. Elles ne saisissent pas non plus qu'elles sont censées effectuer cette diffusion dans le cadre de leurs ententes de financement avec le MJ. Elles s'attendent certainement à être le point de diffusion de petites quantités des publications du MJ, si les organismes le leur demandent, mais les produits du MJ ne figurent pas sur les listes de leurs publications et ne sont en aucune façon commercialisés, à moins d'avoir été produits par une organisation de VIJ ayant un contrat avec le MJ. Ceci contredit ce que supposent au moins quelques fonctionnaires du MJ - que les organisations de VIJ sont le pivot de la diffusion des produits de VIJ du MJ.
- Du fait de cette faible diffusion, les avantages susceptibles d'être tirés des brochures peuvent ne pas s'être concrétisés.
- Selon les lecteurs et les intermédiaires consultés pour cette évaluation, il faut que les producteurs de VIJ formulent des démarches plus novatrices de diffusion des brochures de ce genre. Même si à l'heure actuelle, elles sont souvent diffusées par des bureaux d'organisme et dans les tribunaux, les commissariats et d'autres institutions publiques dans les grands centres, on suggère qu'ainsi beaucoup de monde n'y a pas accès. On suggère notamment d'accroître la diffusion dans les centres urbains de moindre envergure et dans les zones

rurales et de diffuser dans des lieux plus fréquentés au quotidien – épiceries, centres d'achat – où les femmes qui ne sont pas en rapport avec des organismes de soutien sont plus susceptibles d'apercevoir les brochures, où des femmes peuvent les consulter ou les prendre sans que le conjoint qui les maltraite les remarque.

- Quand les organismes reçoivent les brochures, celles-ci sont souvent remises aux clientes et parfois incorporées aux discussions avec elles. On considère à l'unanimité que ces méthodes sont plus efficaces pour diffuser des documents écrits que de simplement les mettre à disposition sur des présentoirs avec d'autres prospectus. C'est la démarche passive « du présentoir » qui prévaut cependant et qui parfois est préférable, surtout si une femme veut s'informer sans faire part de sa situation à personne.

4.2 Qualité des publications

- Les trois brochures ont été extrêmement bien notées par les intermédiaires à qui l'on a demandé d'en évaluer la qualité, pour leur pertinence vis-à-vis des besoins des clients, leur lisibilité, leur présentation et leur qualité en général.
- On retrouve souvent l'inquiétude que la pertinence de publications de portée nationale soit moindre que ce qui est produit dans les provinces ou les territoires et que ces publications puissent induire en erreur. Pour cette raison et à l'heure actuelle, des publications de portée nationale, notamment les trois que nous avons étudiées, ne sont pas souvent activement distribuées dans les provinces et les territoires ; il existe souvent des produits provinciaux sur le même sujet que les produits nationaux. On reconnaît en même temps qu'il faut éviter dans toute la mesure du possible le chevauchement des efforts et que souvent, de nombreuses informations sont communes à toutes les provinces et à tous les territoires, quel qu'en soit le sujet. Il faudra prendre en compte ces facteurs dans l'élaboration à venir des produits de VIJ par le MJ.

4.3 Efficacité des publications

- Les trois publications ont toutes aidé à accroître les connaissances de quelques lectrices pour les messages essentiels ayant fait l'objet des tests.
- Plus de la moitié des lectrices connaissaient ces messages essentiels avant lecture. Si l'on détaille par brochure, c'est moins le cas pour *L'engagement*, pour laquelle on a répondu

correctement à 40 % avant lecture. Pour les deux autres brochures, le pourcentage se situe autour de 60 %.

- Pour un assez grand nombre de lectrices, la lecture des brochures peut les avoir induites en erreur, car leurs réponses avant lecture ont été correctes, puis incorrectes après lecture. Cela a surtout été le cas pour *Traquer*, pour laquelle ce résultat se retrouve presque aussi souvent que celui « connaissances acquises ».
- Selon les résultats des tests, il faut peut-être cibler davantage le lectorat dans de telles publications et destiner le niveau et le genre d'information soit à des lectrices déjà en rapport avec des prestataires de services et disposant de soutien, soit à des lectrices ayant eu peu ou pas de rapport avec des prestataires de services et qui ont besoin d'informations de base.
- Pour la recherche à venir, il faut envisager des affinements des méthodes de test, cibler les tests plus précisément selon les deux catégories de lectrices susmentionnées et tenter d'éliminer autant que possible les « réponses devinées », afin de faciliter l'interprétation des résultats.

5. RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes sont proposées pour étude au ministère de la Justice.

1. Il faut une méthode plus systématique de diffusion des publications ministérielles de VIJ. Cette méthode devrait comporter les éléments suivants :
 - une entente explicite avec les organisations provinciales et territoriales de VIJ, en vue de promouvoir et de diffuser activement les produits, grâce à leurs réseaux d'organismes publics et communautaires. Une telle entente devrait prendre en compte les frais de promotion et de diffusion et le fait que la plupart des organisations de VIJ ne disposent que de petits locaux où entreposer de grosses quantités de documentations écrites. Elles pourraient peut-être ne traiter que les petites commandes, les plus grandes devant être transmises au ministère de la Justice pour être expédiées par le dépôt central ;
 - la consignation systématique des commandes par le MJ et les organisations de VIJ afin de leur permettre d'évaluer la nature de la diffusion et de cibler les efforts de promotion ultérieurs ;
 - une stratégie de suivi afin de veiller à ce que les produits demeurent disponibles pour le lectorat visé et de déceler au besoin les réimpressions et les mises à jour nécessaires.

2. Étant donné la constatation que les documents nationaux de VIJ souvent ne sont pas aussi utiles à leurs lectrices que ceux produits par les provinces ou les territoires, le ministère devrait envisager d'autres méthodes de production des documents de VIJ touchant la violence familiale. Les publications à venir pourraient comporter les éléments suivants :
 - des informations « essentielles », de pertinence nationale et de l'espace serait prévu pour que les organisations de VIJ provinciales et territoriales y insèrent des informations qui leur sont propres ;

- le style de la rédaction ou la présentation ne se seraient pas forcément fonction des informations nationales essentielles – ils varieraient selon la province ou le territoire et aussi surtout selon les zones fortement urbanisées et les zones essentiellement rurales. Il se peut même qu'il faille une version différente pour les populations urbaines ou rurales entre autres, plutôt que selon des différences par province ou territoire ;
 - autant que possible, on s'efforcera de faire des économies d'échelle, mais il faudrait prendre en compte que de petites impressions pourraient s'avérer nécessaires afin de permettre des versions provinciales, territoriales ou régionales de la même publication ;
 - on se servirait beaucoup de l'échange électronique des données et des images, afin de faciliter la coordination des publications et le partage des textes et des graphiques.
3. Il faudrait que les planificateurs de futures publications similaires à celles que nous avons examinées s'efforcent davantage de cibler les lectorats et d'orienter les contenus selon ces lectorats. En particulier, il semble qu'il faille distinguer les informations pour les personnes ayant accès à du soutien et ayant des rapports avec des prestataires de services et celles destinées à des personnes qui sont seules, en plein conflit de violence familiale et n'ont eu accès qu'à très peu d'informations.
4. Les recherches à venir sur l'efficacité des publications ministérielles de VIJ pourraient tirer profit des expériences de la présente étude, en vue d'affiner la méthodologie des tests et d'intégrer la stratégie de recherche à la planification générale des publications, de sorte qu'on puisse tester des buts et des objectifs précis.

ANNEXE A

Questions posées pour contrôler l'efficacité des publications

Questions sur *La violence est inacceptable*

1. Par « maltraitance », on entend,

- a. le fait d'infliger des blessures physiques
- b. le fait d'infliger des sévices ou de brutaliser
- c. le fait de crier sous le coup de la colère

2. Au Canada,

- a. le fait de souvent crier après quelqu'un de la famille et de l'insulter est un acte criminel
- b. la maltraitance à la maison, c'est une affaire de famille, pas un acte criminel
- c. les mauvais traitements physiques sont un acte criminel, quel qu'en soit l'auteur

3. Si vous appelez la police pour déclarer que votre mari ou votre ami vous maltraite,

- a. elle va enquêter tout de suite et elle peut l'arrêter
- b. elle va l'avertir de mettre fin sur-le-champ aux mauvais traitements
- c. il est peu probable qu'elle fasse quelque chose, à moins que vous ne soyez grièvement blessée

4. On vous maltraite et vous avez besoin de vous renseigner sur ce que vous pouvez faire,

- a. vous devez contacter un avocat
- b. vos amis, vos voisins sauront probablement quoi faire
- c. des informations sont disponibles auprès des associations multiculturelles, des centres pour les femmes et bien d'autres lieux publics

5. En cas de maltraitance dans la famille,

- a. la situation a toujours deux aspects
- b. ce n'est la faute de personne. Ça arrive toujours quand des gens vivent ensemble
- c. c'est l'auteur des mauvais traitements qui est à blâmer, pas sa victime

6. Vous quittez votre domicile pour vous protéger de mauvais traitements,

- a. le père de vos enfants va les garder, car c'est vous qui avez brisé la famille

- b. le tribunal va décider avec qui les enfants doivent vivre, en fonction de ce qui leur convient le mieux
 - c. les enfants vont pouvoir choisir où ils veulent vivre
- 7. Votre famille et vous-mêmes êtes résidents permanents (immigrants admis) du Canada ou réfugiés,**
- a. la personne qui vous maltraite pourrait être expulsée, si les sévices ont été assez graves
 - b. le fait de déclarer des mauvais traitements pourrait entraîner votre propre expulsion
 - c. vous n'avez pas le droit à ce que la police vous aide
- 8. Depuis le premier soir où vous avez répondu aux questions sur *La violence est inacceptable*, l'avez-vous relu ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas
- 9. Avez-vous, depuis, lu ou entendu d'autres informations sur la maltraitance, qui vous ont aidé à mieux comprendre le problème ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas
- 10. La lecture de cette brochure vous a-t-elle aidé à mieux comprendre la maltraitance ?**
- a. oui, ça m'a beaucoup aidé
 - b. ça m'a aidé un peu
 - c. non, ça ne m'a pas aidé
- 11. Selon vous, cette brochure est-elle un moyen de se renseigner sur la maltraitance ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas

Questions sur *L'engagement de respecter la paix publique*

- 1. Par « engagement de respecter la paix publique », on entend,**
 - a. une ordonnance du juge selon laquelle quelqu'un ne doit pas vous contacter ou vous maltraiter
 - b. un acte de la police selon lequel quelqu'un doit respecter la tranquillité
 - c. une entente légale entre deux personnes de ne pas entrer en contact l'un avec l'autre

- 2. Un engagement de respecter la paix publique, c'est aussi :**
 - a. une sanction pour avoir commis un acte criminel
 - b. un avertissement de ne plus incommoder une personne en particulier
 - c. un engagement pris de ne plus importuner une personne en particulier

- 3. Pour obtenir un engagement de respecter la paix publique en Saskatchewan,**
 - a. il faut demander l'aide d'un avocat ou aller à l'aide juridique
 - b. il faut aller à la police
 - c. il faut aller au tribunal

- 4. Vous réussirez à obtenir un engagement de respecter la paix publique,**
 - a. si la personne qui vous importune est déclarée coupable
 - b. si la police a des preuves qu'elle vous inflige des mauvais traitements
 - c. si vous convainquez le juge que vous avez besoin d'être protégée

- 5. Vous avez une bonne raison de demander un engagement de respecter la paix publique,**
 - a. vous pourrez l'obtenir en 24 h
 - b. vous pouvez l'obtenir en quelques jours, pour autant que l'autre personne ne conteste pas en justice
 - c. le tribunal n'entendra pas votre demande avant au moins deux mois

- 6. En cas de manquement à un engagement de respecter la paix publique,**
 - a. la personne qui s'est engagée peut être inculpée
 - b. elle sera mise en prison

- c. on ne lui donnera qu'une seule autre chance de respecter son engagement
- 7. Une fois que vous avez obtenu un engagement de respecter la paix publique,**
- a. vous êtes protégée de tout contact de la part de l'autre personne
 - b. vous pouvez la poursuivre si elle ne respecte pas son engagement
 - c. la police peut l'arrêter sur-le-champ si elle ne respecte pas son engagement
- 8. Depuis le premier soir où vous avez répondu aux questions sur *L'engagement de respecter la paix publique*, l'avez-vous relu ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas
- 9. Avez-vous, depuis, lu ou entendu d'autres informations sur l'engagement de respecter la paix publique, qui vous ont aidé à mieux comprendre ce que c'est ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas
- 10. La lecture de cette brochure vous a-t-elle aidé à mieux comprendre les engagements de respecter la paix publique ?**
- a. oui, ça m'a beaucoup aidé
 - b. ça m'a aidé un peu
 - c. non, ça ne m'a pas aidé
- 11. Selon vous, cette brochure est-elle un moyen de se renseigner sur les engagements de respecter la paix publique ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas

Questions sur *Traquer*

1. Qu'est-ce qu'on entend par le fait de traquer ?

- a. de façon répétée, importuner ou menacer quelqu'un de connu
- b. de façon répétée, suivre, regarder ou contacter quelqu'un contre sa volonté
- c. suivre, puis attaquer quelqu'un

2. Quand le fait de traquer ou de harceler devient-il un acte criminel ?

- a. cela arrive de façon répétée et cela vous fait craindre pour votre sécurité ou celle de quelqu'un que vous connaissez
- b. des menaces directes ont été proférées contre vous ou contre quelqu'un que vous connaissez
- c. la police avertit l'auteur d'arrêter et sa conduite continue

3. Pour prouver qu'il y a harcèlement criminel,

- a. vous devez pouvoir démontrer que la personne vous a déjà maltraitée
- b. la police doit surprendre la personne en train de vous traquer ou de vous harceler
- c. vous devez convaincre le juge que vous avez de bonnes raisons de craindre la conduite de la personne

4. Si la personne qui vous harcèle est un proche, votre ancien conjoint par exemple,

- a. il est peu probable qu'elle sera inculpée de harcèlement criminel
- b. elle ne peut être inculpée juste pour tenter de rester en rapport, tant qu'elle ne vous menace pas directement
- c. ça n'a pas d'importance, parce que vous avez le droit de mettre fin à une relation, si vous le voulez

5. Si l'on vous harcèle par téléphone de façon répétée, vous devez :

- a. demander à l'entreprise de téléphone de garder une trace des appels
- b. obtenir un numéro non inscrit
- c. ne pas répondre au téléphone, à moins que vous attendiez un appel de quelqu'un d'autre

- 6. Vous devez obtenir de l'aide,**
- a. si vous avez des preuves patentes que quelqu'un constitue une menace pour votre sécurité ou celle de quelqu'un que vous connaissez
 - b. si votre instinct vous dit que le comportement de cette personne constitue une menace pour vous ou quelqu'un que vous connaissez
 - c. si vous savez que cette personne a des antécédents de violence
- 7. Depuis le premier soir où vous avez répondu aux questions sur *Traquer*, l'avez-vous relu ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas
- 8. Avez-vous, depuis, lu ou entendu d'autres informations sur le harcèlement criminel, qui vous ont aidé à mieux comprendre ce que c'est ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas
- 9. La lecture de cette brochure vous a-t-elle aidé à mieux comprendre le harcèlement criminel ?**
- a. oui, ça m'a beaucoup aidé
 - b. ça m'a aidé un peu
 - c. non, ça ne m'a pas aidé
- 10. Selon vous, cette brochure est-elle un moyen de se renseigner sur le harcèlement criminel ?**
- a. oui
 - b. non
 - c. je ne sais pas