

---

# Accessibilité des services en français

dans la  
région d'Ottawa pour les femmes francophones et les femmes  
immigrantes d'expression française victimes de violence conjugale  
et de violence à caractère sexuel



*Par*

Mila Younes

*Pour*

le Comité Réseau

*Février 2004*

---

# Remerciements

Le Comité Réseau tient à remercier toutes les personnes qui ont collaboré d'une façon ou d'une autre à cette recherche-action, que ce soit par leurs témoignages, leur participation ou leurs commentaires aux différentes étapes de ce processus jusqu'à la production de ce rapport.

Nous aimerions tout particulièrement souligner le courage et la ténacité des survivantes de violence à caractère sexuel et de violence conjugale qui, malgré toutes les barrières, continuent à cheminer vers une vie sécuritaire et sans violence. Leur contribution a été inestimable afin d'identifier des barrières à l'accessibilité aux services en français et éventuellement, de trouver des moyens d'y remédier.

Nous désirons aussi remercier le comité encadreur du projet pour son soutien continu : Madeleine Dagenais, Joanne Hart, Maisie Ismail, Nicole Poliquin et Ghislaine Sirois.

De plus, nous désirons remercier Condition féminine Canada, programme de promotion de la femme de son soutien financier à la réalisation de cette recherche et sa publication. Les opinions exprimées ici sont celles du Comité Réseau et ne représentent pas nécessairement les opinions ou le point de vue de Condition féminine Canada.

*Révision* : Louise Allaire, Madeleine Dagenais.

*Mise en page* : Denise Pratte

*Traduction en anglais* : Maureen Aubin

Ce document est aussi disponible en anglais et sur le site web de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF) à l'adresse suivante : [www.francofemmes.org/aocvf/](http://www.francofemmes.org/aocvf/) sous la rubrique Publications.

# Historique *des services en français en matière de violence contre les femmes en Ontario*

Les services en matière de violence contre les femmes existent en Ontario depuis environ 30 ans. C'est en effet au cours des années 1970 que les maisons d'hébergement ont commencé à offrir des services aux femmes victimes de violence, et que les premiers centres contre le viol ont vu le jour. Les femmes francophones ont obtenu des services en maisons d'hébergement par l'ouverture de la Maison d'amitié à Ottawa, il y a maintenant 26 ans, la Maison Interlude de Hawkesbury en 1984 et la Maison Interlude de Kapuskasing. Des services en français en maisons d'hébergement sont aussi offerts à Sturgeon Falls et à Matheson. En 1993, le gouvernement de l'Ontario a financé la mise en œuvre de services en français en matière de violence à caractère sexuel dans onze localités, et ces services ont survécu à Ottawa, Sudbury, Toronto, Hamilton-Niagara et Cornwall. Des services très partiels sont offerts à Windsor, North Bay, Simcoe et sont en développement dans Chatham-Kent. Les femmes francophones peuvent parfois recevoir des services dans les centres de services familiaux, les centres de ressources communautaires, les centres de santé communautaire ou autres services connexes.

En 1997, le gouvernement de l'Ontario a amélioré l'accès aux services en français en matière de violence conjugale, par la création de programmes à Sudbury, Toronto et Thunder Bay, ainsi que des programmes à envergure limitée à l'intention des femmes immigrantes d'expression française.

Dans l'ensemble, les femmes francophones auront accès à des services en français sans trop de problème dans l'Est ontarien, dans la région d'Ottawa et dans certaines localités du Nord, en autant qu'elles ne s'attendent pas à la même gamme de services que celle offerte en anglais. Car si on parle français dans les comtés de Prescott-Russell, il n'y a toujours pas de centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), mais les services d'une seule intervenante en agression sexuelle dans un service en santé mentale... A Sudbury, une femme francophone obtiendra des services au Centre Victoria pour femmes (CVF), mais ils sont aléatoires à la maison d'hébergement. Dans le Nord-Ouest, des services en français sont offerts par le biais du Centre des femmes francophones (CFFNOO) à Thunder Bay, Geraldton et Marathon; cependant leur financement reste précaire. Dans la quasi totalité des localités rurales, ils sont inexistantes. Dans le Sud, les femmes d'expression française n'ont toujours pas accès à des services d'hébergement en français. A Cornwall, les Services d'aide aux survivantes d'agressions sexuelles de Stormont, Dundas, Glengarry & Akwesasne (SASAS) offrent une ligne de détresse, mais pas de groupes de soutien ni de counseling individuel. Il y a donc un sérieux rattrapage à faire au niveau des services en français à travers la province... S'ajoutent à la pénurie des services directs en violence contre les femmes, les lacunes au niveau des services d'aide juridique en français, les difficultés à se faire servir en français à l'aide sociale, à la police, à la Société d'aide à l'enfance ou dans les tribunaux. Une combinaison perdante pour les femmes francophones aux prises avec la violence...

Nous verrons dans le présent rapport la situation particulière de l'accès aux services en français à Ottawa, pour les femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel.

# Table des Matières

---

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
1.1	Contexte .....	2
1.2	Objectifs du projet.....	5
1.3	Structure du rapport.....	5
<b>2.</b>	<b>MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>8</b>
2.1	Champ de l'enquête .....	8
2.2	Méthode.....	8
2.3	Participation.....	10
2.4	Rencontre de validation.....	12
<b>3.</b>	<b>RÉSULTATS : DÉTERMINATION DES LACUNES .....</b>	<b>13</b>
3.1	<b>Clientèle francophone en violence conjugale.....</b>	<b>13</b>
3.1.1	<i>Thématique.....</i>	<i>14</i>
3.1.2	<i>Obstacles.....</i>	<i>15</i>
3.1.3	<i>Mesures préconisées.....</i>	<i>21</i>
3.2	<b>Clientèle francophone survivante d'inceste ou d'agression sexuelle .....</b>	<b>22</b>
3.2.1	<i>Thématique.....</i>	<i>22</i>
3.2.2	<i>Obstacles.....</i>	<i>23</i>
3.2.3	<i>Mesures préconisées.....</i>	<i>25</i>

<b>3.3</b>	<b>Clientèle immigrante d'expression française</b> .....	27
3.3.1	<i>Thématique</i> .....	27
3.3.2	<i>Obstacles</i> .....	28
3.3.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	33
<b>3.4</b>	<b>Clientèle de femmes marginalisées</b> .....	34
3.4.1	<i>Thématique</i> .....	34
3.4.2	<i>Obstacles</i> .....	35
3.4.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	35
<b>3.5</b>	<b>Intervenantes francophones</b> .....	36
3.5.1	<i>Thématique</i> .....	36
3.5.2	<i>Obstacles</i> .....	36
3.5.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	47
<b>3.6</b>	<b>Intervenantes anglophones</b> .....	49
3.6.1	<i>Thématique</i> .....	49
3.6.2	<i>Obstacles</i> .....	50
3.6.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	57
<b>3.7</b>	<b>Directrices d'agences francophones</b> .....	58
3.7.1	<i>Thématique</i> .....	58
3.7.2	<i>Obstacles</i> .....	59
3.7.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	68
<b>3.8</b>	<b>Directrices d'agences anglophones</b> .....	70
3.8.1	<i>Thématique</i> .....	70
3.8.2	<i>Obstacles</i> .....	70
3.8.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	71

<b>3.9</b>	<b>Autres intervenantes de services connexes</b> .....	71
3.9.1	<i>Thématique</i> .....	71
3.9.2	<i>Obstacles</i> .....	71
3.9.3	<i>Mesures préconisées</i> .....	80
<b>4.</b>	<b>SYNTHÈSE</b> .....	83
<b>5.</b>	<b>CONCLUSION</b> .....	87
<b>6.</b>	<b>RECOMMANDATIONS</b> .....	88
<b>7.</b>	<b>MOT DE LA FIN</b> .....	92
<b>8.</b>	<b>ANNEXES</b> .....	93
8.1	<b>Formulaire de confidentialité</b> .....	93
8.2	<b>Questionnaire des directrices d'agences</b> .....	94
8.3	<b>Questionnaires pour les intervenantes francophones</b> .....	98
8.4	<b>Questionnaires pour les intervenantes anglophones</b> .....	101
8.5	<b>Questionnaires pour les usagères de services</b> .....	104
8.6	<b>Liste des organismes membres du Comité Réseau</b> .....	107
<b>9.</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	108



# Chapitre 1

---

## Introduction

Le Comité Réseau est un regroupement d'intervenantes féministes francophones qui se mobilisent et agissent en concertation pour contrer la violence faite aux femmes. Le Comité Réseau a été formé en 1988 par des intervenantes de première ligne dans le domaine de la violence conjugale et de l'agression à caractère sexuel, qui cherchaient aussi à se donner du soutien, à partager leurs préoccupations et leurs expertises, ainsi qu'à briser leur isolement.

Le mandat du Comité Réseau consiste à :

- Promouvoir le mieux-être des femmes et des enfants par l'intervention sociale
- Promouvoir des activités touchant à l'éducation du public quant à toutes les formes de violence faite aux femmes
- Échanger des informations quant aux initiatives entreprises par différents organismes
- Coordonner des services entre différents organismes afin de maximiser l'accès des services pour les femmes francophones
- Obliger d'être redevable aux femmes et aux membres quant à la qualité, l'amélioration et l'orientation des services
- Collaborer avec d'autres organismes en vue de promouvoir le maintien, l'amélioration et le développement des services pour les femmes et les enfants francophones d'Ottawa
- Appuyer des organismes qui sont membres du Comité Réseau dans l'orientation, l'amélioration et le développement des services
- Entraider et soutenir les membres
- Promouvoir des activités de formation selon les besoins

Cette recherche-action s'inscrit dans la continuité de la lutte entreprise depuis de nombreuses années par des organismes œuvrant auprès des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. C'est une initiative du Comité Réseau, composé de membres provenant de divers organismes de la région d'Ottawa qui sont toutes engagées à différents niveaux auprès des femmes et des enfants. En

annexe figure la liste des organismes membres du Comité Réseau. Ce projet est subventionné par Condition féminine Canada dans le cadre du programme de promotion de la femme.

Les intervenantes de première ligne, les conseillères des programmes en violence contre les femmes, les directrices d'agences ont soutenu cette initiative afin de mettre en lumière les barrières auxquelles les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française font face lorsqu'elles tentent d'accéder aux services dont elles ont besoin en français. À ce jour, trop nombreuses sont les femmes qui estiment qu'il est impossible de recevoir des services en français. Elles ne croient pas que des services en français existent dans une province majoritairement anglophone et sont encore loin de penser qu'elles y ont droit.

## 1.1 Contexte

Malgré les nombreuses mesures prises pour enrayer la violence envers les femmes et les enfants, la condition des femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel reste encore très préoccupante, les causes de cette violence étant multiples. Cette violence se manifeste dans différentes couches de la société, mais elle est plus difficilement identifiable dans les milieux favorisés. Dans les couches sociales défavorisées, elle est inévitablement plus facile à déceler car les victimes vont davantage recourir aux différents services dont elles ont besoin : aide sociale, aide médicale et hospitalière, counseling, aide au logement, aide à l'enfance, aide juridique.

Selon des données de Statistique Canada<sup>1</sup> présentées dans la *Déclaration uniforme sur la criminalité* (DUC) pour l'an 2000, 85 % des victimes ayant signalé un incident de violence conjugale à la police étaient des femmes. Les données de *l'Enquête sociale générale sur la victimisation* (ESGV de 1999)<sup>2</sup> révèlent que les personnes suivantes étaient plus susceptibles d'être victimes de violence conjugale :

- les jeunes canadiennes âgées de 15 et 24 ans,
- les conjointes et les conjoints de fait,
- les personnes dont le conjoint a un problème de consommation d'alcool,
- les personnes dont le conjoint est très dominant ou a recours à la violence émotive,
- les femmes autochtones,

---

<sup>1</sup> Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, 2001.

<sup>2</sup> Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, 2002.

- les femmes des minorités visibles ou linguistiques,
- les femmes qui vivent une séparation.

Entre 1991 et 2000, les homicides entre partenaires intimes représentaient 27 % de tous les homicides. Au cours de cette période, 1 056 personnes ont été tuées par un partenaire intime, soit :

- 846 femmes (80 % au total) : 481 d'entre elles ont été tuées par leur actuel conjoint, 185 par un ex-conjoint dont elles étaient séparées, 177 par un partenaire intime et 3 par une partenaire de même sexe.

Dans plus de la moitié des cas d'homicide sur la personne du conjoint (58 %), des antécédents de violence conjugale au sein de la famille avaient déjà été signalés à la police.

Toujours selon les données de la *Déclaration uniforme de la criminalité* (DUC) de 2000, environ deux tiers des femmes victimes de violence ont été agressées par leur conjoint actuel. On pourrait penser que la violence cesse lorsque les conjoints se séparent ou divorcent. Les études nous démontrent le contraire : 39 % des femmes victimes ont signalé des incidents de violence après leur séparation, 24 % de ces victimes ont mentionné que les agressions sont devenues plus graves après la séparation.

La violence envers les femmes n'a pas que des conséquences physiques sur les victimes. Les conséquences financières sont souvent dramatiques. Dans de nombreux cas, elles doivent quitter le domicile familial. L'argent est souvent utilisé comme moyen de pression de la part de l'ex-conjoint, qui, dans de nombreux cas, n'accepte pas la demande de séparation de sa conjointe. Les répercussions et les conséquences psychologiques seront ressenties parfois à très long terme, mettant ainsi les femmes et les enfants dans des situations de pauvreté. Elles craignent pour la sécurité de leurs enfants, elles perdent l'estime d'elles-mêmes. La construction d'une nouvelle vie peut être très longue et douloureuse.

Toujours selon les données de l'*Enquête sociale générale sur la victimisation* (ESGV) de 1999<sup>3</sup>, au Canada environ un demi million d'enfants auraient entendu ou vu leur mère être victime de violence au cours des cinq dernières années. Les enfants étaient davantage susceptibles d'être témoins d'actes de violence à l'endroit de leur mère (70 %) que de leur père (30 %). Ils étaient davantage susceptibles d'être témoins d'actes de violence plus graves à l'endroit de leur mère (57 %).

Les recherches démontrent que les enfants témoins de violence conjugale en sont psychologiquement affectés. Ils souffrent de troubles du comportement, d'anxiété, d'inquiétude, de frustration et de dépression. Ces enfants peuvent subir une régression

---

<sup>3</sup> Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, 2002.

au niveau de leur développement. Fréquemment, ils perpétuent le cycle de violence dont ils ont eux-mêmes été victimes.

La violence sous toutes ses formes entraîne de très graves conséquences pour la société. Elle lui inflige des coûts substantiels auxquels elle ne peut échapper. Selon des données dans *Selected Estimates of the Costs of Violence Against Women, London (Ontario)* de L. Greaves, L.O. Hankivsky et J. Kingston-Riechers, les coûts économiques liés à trois types de violence - agression sexuelle, violence contre une femme dans une relation intime et inceste ou exploitation sexuelle d'enfant - s'élevaient en 1995 aux montants suivants :

<b>Services sociaux</b>	2 368 924 297 \$
<b>Justice pénale</b>	871 908 583 \$
<b>Travail et emploi</b>	576 764 400 \$
<b>Santé et soins</b>	408 357 042 \$
<b>Total</b>	4 225 954 322 \$

D'après cette étude, les frais étaient à la charge de l'état à raison de 87,5 %; à la charge de la victime à raison de 11,5 %; et 0,9 % par un tiers. Ces données nous démontrent à quel point il est important d'agir afin d'améliorer la condition des femmes et des enfants.

Les données les plus détaillées concernant les agressions sexuelles proviennent de *l'Enquête sur la violence envers les femmes (EVEF)*<sup>4</sup> menée au Canada en 1993. À l'époque 39 % des femmes canadiennes adultes ont déclaré avoir été victimes au moins une fois d'agression sexuelle depuis qu'elles avaient l'âge de 16 ans. Dans cette enquête, la définition d'agression sexuelle comprend à la fois les agressions sexuelles avec violence et les attouchements sexuels non désirés, ce qui, dans les deux cas, concorde avec les définitions du *Code criminel*. Malheureusement, *l'Enquête sociale générale (ESG)* de 1999 ne comprenait pas de données recueillies selon cette définition élargie des agressions sexuelles à l'extérieur d'une relation conjugale (mariages légitimes ou conjoints de fait), ce qui explique l'absence de données comparatives à ce sujet. Toutefois, les résultats des enquêtes sur la victimisation laisse entendre que seulement 10 % ou moins des femmes agressées sexuellement signalent l'agression. (EVEF 1993; ESG 1999).

Sur dix victimes d'infractions sexuelles déclarées à la police en 2002, six (61%) étaient des enfants et des jeunes de moins de 18 ans, selon les données de la police.

La grande majorité des victimes d'infractions sexuelles (85%) étaient des filles, d'après les données de 123 services policiers. Les taux d'infractions sexuelles étaient les plus élevés chez les victimes de sexe féminin de 11 à 19 ans, le taux le plus élevé étant celui des filles de 13 ans. (Statistique Canada)

---

<sup>4</sup> Statistique Canada, *Le Quotidien*, Infractions sexuelles, juillet 2003.

Les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française de la région d'Ottawa que nous avons rencontrées proviennent de milieux très diversifiés tant sur le plan économique que sur le plan du pays d'origine. La mosaïque canadienne a changé considérablement ces dix dernières années. En ce sens, les services offerts aux femmes francophones et aux femmes immigrantes d'expression française doivent s'adapter à la nouvelle réalité de la province et du reste du pays.

La violence envers les femmes est un crime. La société doit non seulement protéger les femmes et les enfants mais doit aussi mettre en place des mécanismes qui feront que les agresseurs seront tenus responsables de leurs actes et que les femmes pourront vivre en sécurité avec leurs enfants.

## 1.2 Objectifs du projet

La présente recherche-action a pour objectif de déterminer quelles sont les barrières auxquelles se heurtent les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel dans l'accès aux services offerts par les différents organismes de la région d'Ottawa. Elle vise ensuite à proposer des pistes de changement pour améliorer l'accessibilité aux services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques et diversifiés des femmes et des enfants victimes de violence.

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

1. Déterminer dans le cadre d'une recherche-action, les lacunes en matière d'accessibilité aux services
2. Valider les résultats de la recherche-action et faire entériner les recommandations proposées par les participantes des groupes focus et des rencontres individuelles
3. Regrouper les décideures et décideurs : fonctionnaires, directrices et directeurs d'agences et autres intervenantes et intervenants dans le but de les inciter à mettre en œuvre les recommandations validées.

## 1.3 Structure du rapport

**Methodologie** Dans cette partie, nous passerons en revue comment nous avons effectué la collecte des données. Nous y décrirons notamment:

- les différentes étapes de cette collecte
- les personnes rejointes

- les documents étudiés
- l'élaboration des questionnaires destinés aux rencontres individuelles et aux groupes focus
- l'organisation des rencontres individuelles et des groupes focus avec les usagères des services, en particulier la clientèle francophone et la clientèle immigrante d'expression française; les intervenantes francophones et les intervenantes anglophones; les directrices d'agences francophones, bilingues et anglophones; et les rencontres avec différentes personnes transigeant tout particulièrement avec les femmes victimes de violence : avocates, police, intervenantes de la Société d'aide à l'enfance (SAE) et d'Ontario au travail. En raison du caractère très confidentiel des renseignements recueillis, nous n'avons pas enregistré les entrevues.

**Compilation des données et analyse des résultats** Nous présenterons ici les faits saillants de l'analyse en termes de thématique, d'obstacles et de mesures préconisées par chacun des groupes consultés. L'analyse est fondée sur toutes les données recueillies à tous les niveaux de la recherche : rencontres individuelles et groupes focus. Nous y présenterons en outre certaines données provenant d'entrevues téléphoniques effectuées au cours des derniers mois avec des personnes qui, pour différentes raisons, n'avaient pas le temps de participer aux groupes focus. Nous avons jugé important d'inclure ces données car elles décrivent une réalité vécue par bien des femmes. Pour des raisons de sécurité, certaines femmes ont préféré demeurer anonymes.

**Synthèse** À partir de l'analyse des résultats, nous avons dressé un tableau des principaux éléments découlant de cette recherche. Nous avons ressorti les points communs et les points particuliers, nous avons fait les recoupements entre toutes les informations reçues.

**Recommandations** Un des buts de la recherche était la participation active des personnes touchées et préoccupées par la problématique de la violence envers les femmes, l'accès des services et l'équité pour les femmes francophones. Les recommandations visent à apporter les changements nécessaires afin que toutes les femmes victimes de violence puissent avoir accès à des services adéquats. Ces recommandations s'appuient sur les diverses mesures préconisées au fil des entretiens par :

- les usagères des services de la région d'Ottawa,
- les intervenantes francophones, anglophones et bilingues,
- les directrices d'agences francophones, anglophones et bilingues,

- les autres personnes travaillant avec les femmes victimes de violence, notamment des intervenantes de la SAE, d'Ontario au travail et de la police d'Ottawa, des avocates francophones et anglophones spécialisées en droit familial transigeant spécialement avec des femmes francophones et des femmes immigrantes d'expression française bénéficiaires de l'aide juridique.

Nous reconnaissons que l'accès aux services pour les femmes ne parlant ni l'anglais ni le français pose problème et que des mesures doivent être prises afin d'assurer leur sécurité et celle de leurs enfants. Nous entérinons par ailleurs les efforts des groupes de femmes qui visent à améliorer l'accès aux femmes qui ne parlent ni anglais ni français. Ce n'est cependant pas le but de cette étude.

## Chapitre 2

---

# Méthodologie

### 2.1 Champ de l'enquête

La recherche-action porte sur la région d'Ottawa et touche spécifiquement les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française qui sont victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Nous avons par ailleurs effectué des entrevues avec des travailleuses en milieu rural. Différentes raisons nous ont amenées à faire ces démarches, entre autres, à la suite des entrevues effectuées au cours de la recherche, il est ressorti à plusieurs reprises que la pénurie de places dans les maisons d'hébergement francophones et le manque de services en français pour les femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel demeurant en région engorgent le réseau de ressources déjà limitées dans la région d'Ottawa.

Ces situations exposent les femmes à de plus grands risques pour leur vie et celles de leurs enfants et nous voulions connaître l'ampleur du problème. La pénurie de places en maisons d'hébergement à Ottawa a aussi l'effet contraire: les femmes sont parfois contraintes de partir en région. Si certaines femmes francophones et tout particulièrement des femmes immigrantes à qui l'on propose d'aller en région ne voient pas d'inconvénient à partir aussi loin, au contraire, d'autres femmes se sentent pénalisées par ce choix qui n'en est pas un. L'isolement auquel les femmes immigrantes font face est souvent insurmontable. Être une femme de couleur, victime de violence, dans un milieu franco-ontarien peut être extrêmement éprouvant; la diversité culturelle n'étant pas toujours bien comprise. Nous verrons, dans les résultats et les recommandations, que ces situations constituent des barrières additionnelles pour les femmes aux prises avec la violence sexiste.

### 2.2 Méthode

Notre méthode comporte deux volets :

**Le premier volet** comprend la recherche documentaire et la participation à différents événements. Ce volet visait à dégager l'évolution des services en français au cours des dernières années, à en faire le bilan et à déterminer les améliorations qui s'imposaient. Pour la recherche documentaire, voici les documents qui ont été consultés et les rencontres auxquelles nous avons participé :

- *Inclusion pour les femmes ayant un handicap*, étude effectuée par Deborah Chansonneuve. Accès, du groupe Violence faite aux femmes (VFF 2000-2001).
- Enquête sur la déclaration uniforme de la criminalité (DUC, 1993, 2000), Enquête sociale générale, victimisation (ESGV 1999, 2000), Enquête sociale générale (ESG 1999), Statistique Canada.
- Y a-t-il oppression des femmes francophones?, analyse collective rédigée par Ghislaine Sirois pour Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF). Ottawa, 1999.
- *Enhancing the Capacity of the Voluntary Sector and the Justice System to respond to violence against women*, colloque organisé par le Conseil canadien du développement social (CCDS) par Ekuwa Smith, Ph.D, Ottawa, 2004.
- Rencontre provinciale de concertation des intervenantes en violence, organisée par l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, en mai et novembre 2003 à Ottawa.

## **Le deuxième volet**

- Élaboration des questionnaires destinés aux entrevues individuelles, aux groupes focus, aux usagères des services, aux intervenantes francophones et anglophones et aux directrices d'agences francophones, anglophones et bilingues. Nous avons apporté certains changements aux questionnaires destinés aux femmes immigrantes, aux réfugiées et aux femmes sans statut (le plus souvent du personnel des ambassades quittant leur fonction à cause des mauvais traitements subis) nouvellement arrivées dans la région d'Ottawa puisqu'elles font face à des barrières additionnelles multiples. Les questionnaires ont servi d'outils de travail. Ils ont été enrichis par les rencontres individuelles et les groupes focus.
- Entrevues avec les intervenantes du milieu. Elles ont toutes été rejointes par téléphone à partir des références des membres du Comité Réseau. Il s'agissait d'une étape cruciale dans le processus de la recherche-action. En effet, si nous voulions rejoindre les femmes francophones victimes de violence conjugale, d'agression sexuelle ou survivantes d'inceste, nous devons rencontrer au préalable les intervenantes de première ligne qui connaissent leur clientèle. Il peut être parfois difficile pour certaines femmes de témoigner personnellement au sein d'un groupe. Sans ces rencontres préliminaires avec les intervenantes, il eut été impossible de rencontrer ces femmes. Cette étape a permis d'apporter les réajustements nécessaires au cadre de ces entrevues.

- Rencontres avec les directrices d'agences francophones, anglophones et bilingues.
- Préparation des groupes focus avec les intervenantes francophones, les usagères des services.
- Entrevues avec des intervenantes des services connexes.

## 2.3 Participation

Les groupes focus ou les rencontres individuelles avec les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française survivantes de violence leur ont permis de s'exprimer sur leur vécu et de participer à l'élaboration des recommandations. L'aspect de cette démarche demeure essentiel car elle donne la parole à des femmes qui ont rarement la chance de s'exprimer librement. Le fait qu'elles fassent partie intégrante de la recherche-action leur rend un certain pouvoir qu'elles ont perdu ou encore jamais eu. Cette démarche fait aussi partie du processus de guérison.

Les groupes focus s'intéressent aux trois paliers du processus d'aide :

**Les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française -**  
Les usagères sont à la base de cette initiative, il va de soi que nous voulons aller chercher leur vécu au niveau de l'accessibilité des services.

**Les intervenantes de première ligne** Ce sont elles qui offrent les services aux clientes et elles sont en mesure d'exprimer leur réalité sur l'accessibilité du point de vue de leur travail.

**Les directrices d'agences** Nous souhaitons que ces dernières puissent nous donner plus d'information concernant les politiques mises en place par leur agence en vue de faciliter l'accessibilité pour les femmes francophones victimes de violence. De par leur rôle, elles sont en mesure d'apporter des changements à l'intérieur de leur organisme.

Durant la recherche-action, nous avons rencontré au total 92 personnes qui se répartissent de la manière suivante :

### *Rencontres individuelles :*

Les rencontres individuelles ont duré de une heure et demi à deux heures et demi. La majorité des intervenantes ont répondu au questionnaire préparé à cet effet.

- 18 intervenantes francophones
- 9 intervenantes anglophones, dont 2 parlent le français

- 10 directrices d'agences francophones
- 6 directrices d'agences anglophones
- 7 intervenantes des services connexes
- 7 femmes immigrantes d'expression française

*Groupes focus;*

- 14 intervenantes francophones
- 21 femmes francophones usagères des services

Nous avons dû faire des groupes focus distincts car la problématique de la violence conjugale et celle de la violence à caractère sexuel sont très différentes.

Nous avons eu trois groupes focus avec les usagères de services : un groupe avec des femmes victimes de violence conjugale, un groupe avec des femmes survivantes d'inceste ou d'agression à caractère sexuel et un dernier groupe avec des femmes de 50 ans et plus, survivantes d'inceste et/ou de violence conjugale. La plupart des femmes immigrantes d'expression française ont préféré avoir des entrevues individuelles plutôt que de participer à des groupes focus. Nous avons respecté leur demande et avons adapté notre méthode aux besoins des femmes.

Nous avons également eu un groupe focus avec 14 intervenantes francophones travaillant dans des organismes : centres de ressources communautaires et centres de santé communautaire, des maisons d'hébergement et des maisons de deuxième étape.

Au fur et à mesure de la recherche, de nouveaux éléments sont apparus. Ils nous ont semblé très importants et nous ont amenées à élargir notre champ de recherche. Par exemple, lors des différents groupes focus, il est ressorti qu'une des barrières systémiques auxquelles les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française faisaient face était l'accès à la justice. Nous y reviendrons dans les résultats au point 3. Afin de vérifier les informations reçues, nous avons étendu notre recherche auprès de personnes ayant un lien direct avec la violence envers les femmes mais à différentes étapes du processus. Nous avons rencontré en entrevue individuelle des avocates francophones et anglophones spécialisées en droit de la famille. Nous avons aussi rencontré des intervenantes de la Police d'Ottawa, des services sociaux d'Ontario au travail et de la Société d'aide à l'enfance.

## **2.4 Rencontre de validation**

Les résultats de la recherche-action et les recommandations seront discutés dans le cadre de cette rencontre. Toutes les personnes ayant participé directement ou indirectement à la recherche sur l'accessibilité ont été conviées à une rencontre de validation le 15 janvier 2004, afin de discuter des résultats et des recommandations émises par toutes les participantes.

## Chapitre 3

---

# Résultats : Détermination des lacunes

**P**ourquoi encore aujourd'hui, seulement 10 % des femmes victimes de violence vont chercher des ressources pour essayer de sortir de la violence? Quelles sont les barrières auxquelles se heurtent les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française victimes de violence ? Quelles étapes doit franchir une femme afin de trouver les services dont elle a besoin? Le système met-il en évidence les services en français? Sont-ils facilement accessibles? Correspondent-ils aux besoins des femmes francophones et des femmes immigrantes d'expression française? Quelles sont les améliorations à apporter afin que plus de 10 % des femmes victimes de violence soient en mesure d'accéder à des services adéquats en français? Cette recherche-action tentera de répondre à ces questions.

Dans cette partie, nous passerons en revue les résultats de notre recherche-action auprès des différents groupes concernés. Les résultats seront présentés sous trois rubriques : thématique, obstacles et mesures préconisées.

À la rubrique thématique et celle des obstacles, nous nous efforcerons de faire ressortir les principaux enjeux définis par les personnes et les groupes concernés.

À la rubrique mesures préconisées, nous présenterons les mesures mentionnées par les participantes à la recherche-action, qui permettront d'établir les recommandations finales qui souhaitons-le seront mises en œuvre par les fournisseurs de services et les décideurs et décideuses.

### **3.1 Clientèle francophone en violence conjugale**

Le portrait de la clientèle francophone rencontrée lors des groupes focus varie tant dans la provenance du milieu socio-économique que des groupes d'âge. Les niveaux semblaient très inégaux. Des femmes provenaient de milieux économiquement plus favorisés ayant fait des études collégiales et universitaires alors que d'autres femmes venaient de milieux très pauvres. L'âge des participantes varie entre 23 et 76 ans.

Les participantes sont de la région d'Ottawa. Elles ont pour la plupart reçu des services d'aide dans différents centres de ressources communautaires de la ville. Certaines ont vécu en maison d'hébergement ou dans les abris d'urgence pendant des périodes variant de quelques semaines à plusieurs mois, par la suite en maison de deuxième étape, où elles ont finalement pu obtenir un logement subventionné.

Une intervenante disait à ce sujet :



*« Les femmes de milieu aisé ont souvent recours aux pratiques privées : elles sont donc plus difficiles à identifier. On identifie les femmes victimes de violence et issues d'un milieu pauvre parce qu'elles viennent à un moment ou à un autre chercher des services ».*

### 3.1.1 Thématique

---

En premier lieu, nous verrons les usagères de services : les femmes ont répondu à toutes les questions du questionnaire (en annexe). Les questions portaient sur leur vécu, les obstacles auxquels elles ont fait face pour avoir accès aux services : comment elles ont trouvé les services et s'ils étaient adaptés à leurs besoins; le nombre d'années vécues dans des situations de violence avant d'entreprendre des démarches; les expériences les plus difficiles dans la recherche des services; et quelles seraient les améliorations à apporter aux services.

Même si l'ensemble de la société reconnaît la problématique de la violence faite aux femmes, de nombreux préjugés demeurent et rendent parfois le cheminement des femmes extrêmement difficile, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de femmes victimes d'agression sexuelle ou survivantes d'inceste. Les femmes victimes de violence ont tendance à avoir honte de leur situation. Elles portent surtout trop souvent le fardeau de la culpabilité. Aller vers des services demande beaucoup de courage. La première démarche est réellement la plus difficile. Lorsque les femmes voient leurs enfants affectés par la violence de leur conjoint, elles vont chercher de l'aide pour ces derniers. Les intervenantes en font quotidiennement le constat. Elles rejoignent souvent les femmes par le biais des enfants, tout particulièrement chez les femmes immigrantes ou les femmes réfugiées qui sont moins portées à dénoncer la violence dont elles sont victimes. Les femmes victimes de violence vont hésiter longtemps avant de quitter le domicile familial car elles savent que la route est difficile. Elles savent que leurs conditions économiques risquent de se détériorer, les réduisant à vivre dans la pauvreté.

Les femmes francophones victimes de violence conjugale ont parlé de deux types d'obstacles : obstacles personnels et obstacles institutionnels.

Dans l'ensemble, les femmes rencontrées ont toutes dit que le premier pas avait été le plus difficile. Certaines participantes vivaient une situation de violence depuis plusieurs décennies et n'avaient pour ainsi dire jamais obtenu de services, ni fait de démarches pour en obtenir, mis à part consulter leur médecin de famille qui, la plupart du temps, ne faisait pas de lien entre les dépressions répétées de leurs clientes et le fait que peut-être elles étaient dans des situations de violence conjugale ou étaient survivantes d'inceste. Pendant des années, ces femmes n'ont eu comme remède que des

médicaments jusqu'au jour où elles ont enfin découvert qu'il existait certains services d'aide en français et qu'elles ont osé les demander.

## 3.1.2 Obstacles

---

Les femmes ont nommé les obstacles suivants :

### Obstacles personnels

- Crainte de faire le premier pas
- Barrières linguistiques
- Méconnaissance de l'existence de services d'aide
- Manque de confiance en soi, faible estime de soi



*« Quand tu te sens déjà aussi diminuée, comment veux-tu demander quelque chose? De toutes manières, je ne pensais pas que je pouvais demander des services en français. J'avais tellement honte de moi, honte de ma situation, honte d'où j'étais rendue dans ma vie »*

Ce type de paroles, qui revient malheureusement souvent, montre d'une manière claire à quel point les femmes portent le fardeau de la culpabilité et que leur estime d'elle-même est au plus bas.

- Tendances suicidaires

Cet élément est revenu souvent lors des groupes focus et des rencontres individuelles, tant avec les femmes qu'avec les intervenantes.



*« C'est quand t'es à bout, au bord du suicide avec les médicaments dans la main, que finalement un petit éclair surgit. J'ai décidé enfin que c'était assez et qu'il fallait que j'aille chercher de l'aide. Alors là, j'ai appelé ma fille pour qu'elle m'emmène à l'urgence. Si je l'avais pas trouvée, je me serais suicidée. »*

- Culpabilité
- Manque de moyens de transport, manque de proximité des services

- Isolement des femmes
- Perte du statut social et possibilité de perdre ses enfants
- Crainte d'être jugées ou pas crues
- Crainte de nuire à la réputation de la famille ou à la carrière du conjoint

## Obstacles institutionnels

Nous verrons ici les barrières déterminées par les usagères de services au niveau des différents paliers d'aide auxquels elles ont recours : les maisons d'hébergement, les services spécifiques aux femmes victimes de violence, les services pour les femmes immigrantes, les services en agression sexuelle; les institutions telles que les hôpitaux, Ontario au travail, la Société d'aide à l'enfance, la police, les services juridiques : aide juridique, tribunaux, avocats.

### Les maisons d'hébergement

Voici les principaux obstacles nommés :

- Pénurie de lits
- Obligation d'aller à l'occasion, dans des maisons dites bilingues, mais n'offrant pas ou peu de services en français : c'est une dure épreuve pour une femme victime de violence qui ne parle pas ou peu l'anglais de se retrouver dans une maison d'hébergement anglophone ou qui se dit bilingue alors que le niveau des services en français est inégal et inadéquat. Plusieurs raisons peuvent rendre un tel séjour traumatisant. La femme ne bénéficiera pas des mêmes services, ni du même soutien, dans le meilleur des cas, elle pourra obtenir les services d'une ou d'un interprète. Les femmes francophones qui sont allées dans des maisons d'hébergement anglophones se sont senties très isolées, plusieurs d'entre elles ont choisi de retourner avec leur conjoint en attendant de trouver une place dans une maison francophone.
- Manque de visibilité des services
- Barrières linguistiques
- Manque de ressources pour les enfants témoins de violence
- Temps d'attente parfois long pour obtenir une place. Il arrive de plus en plus souvent que les femmes doivent appeler plusieurs fois avant d'être

en mesure d'obtenir une place. Les situations sont d'autant plus difficiles pour les femmes qui ont plusieurs enfants.

- Séjours dans les maisons d'hébergement de plus en plus longs. Avant les coupures budgétaires de l'ancien gouvernement conservateur, les femmes obtenaient assez rapidement des logements subventionnés. Désormais, ce n'est plus le cas. Depuis plus de dix ans, le gouvernement de l'Ontario n'a pas investi de nouveaux fonds pour la construction de logements sociaux. La pénurie de logements abordables et sécuritaires a eu pour conséquence d'engendrer une crise sans précédent dans la communauté, créant un stress pour le personnel des agences. Ne sachant pas où aller, les femmes restent plus longtemps en maisons d'hébergement ou demeurent dans des situations dangereuses et malsaines.

## Les hôpitaux

Voici les principaux obstacles nommés :

D'importantes lacunes existent dans le milieu hospitalier. Par exemple, de nombreuses femmes nous ont dit avoir été à l'hôpital et n'avoir pas été aiguillées vers des services en français. Le personnel s'est souvent adressé à elles en anglais même s'il était clair qu'elles étaient francophones; les femmes n'ont pas osé répondre en français de peur de déranger le personnel. Les Franco-ontariennes issues de milieux défavorisés et qui maîtrisent mal le français ou l'anglais sont souvent très peu scolarisées. Elles éprouvent des difficultés à exiger des services en français et à faire valoir leurs droits parce que souvent, elles ne les connaissent pas, en plus de se sentir diminuées par leur situation de pauvreté. Selon les témoignages de différentes intervenantes du milieu, les conditions de vie de certaines femmes franco-ontariennes sont déplorables parce que le système ne respecte même pas leur droit à recevoir des services en français. Certaines femmes très scolarisées hésitent également à demander à se faire servir en français. Si pour certaines, les services en français semblent un acquis, c'est loin d'être le sentiment général des femmes victimes de violence. C'est souvent par hasard ou par chance, par l'intermédiaire d'une amie, d'une collègue de travail ou d'une parente qu'une femme apprendra l'existence d'un service en français particulier.

- Barrières linguistiques
- Mauvais aiguillage
- Mauvais diagnostic
- Surmédication



*« Mon médecin lorsqu'il m'a vue n'a pas cherché à comprendre ce que je vivais. J'étais en dépression depuis longtemps. Qui ne serait pas en dépression lorsque pendant des années ton père a abusé de toi et que ta mère n'a pas été en mesure de te protéger? Ces choses nous suivent longtemps. Mon conjoint était violent, mon médecin me donnait des pilules, j'en ai pris de toutes les sortes et ma vie ne s'est pas améliorée; au contraire, tout a empiré. Finalement, j'ai une amie qui m'a parlé d'un organisme et des groupes que je pouvais faire en français. J'ai donc appelé la conseillère qui m'a rappelée tout de suite. J'ai commencé un groupe quelques mois plus tard mais en attendant j'ai été en mesure de voir une conseillère individuellement. J'ai commencé à me sentir mieux. Enfin, il y avait quelqu'une qui écoutait. L'expérience de groupe a été pour moi très bénéfique, même si j'appréhendais de me retrouver dans un groupe avec d'autres femmes victimes. J'ai pris mon implication dans le groupe très au sérieux, même si parfois j'étais découragée. Il me semblait que j'avais enfoui au plus profond de moi tellement de colère, tellement de souffrance, mais nous étions toutes pareilles. Finalement cette expérience m'a permis de sortir de mon isolement, de briser ma culpabilité et de me guérir en partie. »*

Plusieurs autres participantes ont mentionné avoir vécu des expériences semblables.

À ce sujet, une participante a dit :



*« Je vis la violence depuis l'âge de six ans, j'ai 37ans. Voyez depuis combien d'années je vis dans la violence. Lorsque j'ai appris l'existence d'une maison d'hébergement francophone, j'ai tout de suite téléphoné. Ça a pris presque trois mois avant que je puisse obtenir une place. Je commence à peine à parler l'anglais et depuis toute petite, j'ai toujours vécu de la ségrégation parce que je ne parlais pas l'anglais. Il est arrivé que lorsque je m'adressais à des organismes pour des services, la personne à l'accueil me disait : « la française n'est pas là aujourd'hui », ou encore le commentaire suivant : « je parle pas français aujourd'hui ». Lorsque, faute de place dans la maison d'hébergement francophone, j'ai dû aller dans une maison anglophone, je me suis sentie ignorée de la part du personnel qui n'essayait pas de me comprendre ».*

## **Les services pour les femmes**

Les obstacles suivants ont été nommés :

- Manque de visibilité des services

- Temps d'attente afin de compléter une liste pour un groupe en français parfois trop long. Dans certains cas, cela peut entraîner l'annulation du groupe ou encore la cliente va se tourner vers un service anglophone même si elle ne maîtrise pas la langue anglaise.
- L'aiguillage ne se fait pas toujours d'un organisme à l'autre
- Distances à parcourir parfois trop longues
- Rigidité de certains services
- Difficulté à trouver des logements à prix abordables et sécuritaires
- Manque de ressources pour les enfants témoins de violence
- Perte du statut social ou possibilité de perdre ses enfants
- Barrière linguistique
- Difficulté d'accès aux services de l'aide juridique
- Difficulté de trouver des avocates francophones

## **Les services de police**

L'agent de police est en général la première personne avec laquelle une femme victime de violence entrera en contact. Cette première rencontre est cruciale dans le déroulement des démarches que la femme va entreprendre. Une approche humaine et respectueuse est essentielle pour la femme qui se trouve dans une situation de vulnérabilité extrême et vit une très grande souffrance. Dans de nombreux cas cités par les femmes, leur expérience avec les policiers a été difficile, même si nous ne voulons pas généraliser. Il faut agir sur les systèmes pour que les femmes ne voient plus dans l'institution policière des personnes insensibles qui ne comprennent pas, mais au contraire des personnes sur lesquelles elles peuvent compter pour se retrouver, dans un premier temps, hors de danger.

- Crainte d'être mal reçues

Certaines femmes ont mentionné quelques unes de leurs difficultés avec certains membres du corps policier, soit une certaine forme d'agressivité et un manque de tact de leur part. Les femmes ont plus souvent eu le sentiment que les policiers ne les comprennent pas. Il faut cependant préciser que ce n'est pas une attitude généralisée. Un policier à la retraite a confirmé que certains de ses confrères avaient des difficultés à comprendre les femmes victimes de violence, n'admettant pas qu'une femme retourne chez elle avec son conjoint alors qu'il la frappe et qu'elle a appelé le 911. Ce

policier disait s'être rendu parfois jusqu'à six fois dans le même foyer. Ces policiers sont vus comme des personnes impatientes et ne comprenant pas toujours la complexité de la problématique de la violence conjugale. Certaines femmes ont dit avoir fait l'objet de paroles désobligeantes, voire parfois humiliantes. Les cas peuvent être plus graves pour les femmes immigrantes qui vont réellement hésiter à appeler le 911 pour différents motifs évoqués plus tard dans la *section 3.3 : clientèle immigrante d'expression française*.

- Langage et commentaires désobligeants
- Contre-accusations

Depuis son application, le principe de la tolérance zéro en matière de violence a pour conséquence d'exposer les femmes aux contre-accusations. Lorsque la police se présente au domicile, il suffit à l'homme de dire que sa femme l'a frappé; elle se retrouve alors les menottes aux mains et est arrêtée en même temps que son conjoint. Lorsqu'il y a des enfants présents, la police appellera une intervenante de la Société d'aide à l'enfance (SAE) et les enfants seront mis sous la protection de la SAE en attendant le rapport de la police. Ces nouvelles mesures sont humiliantes, injustes et lourdes de conséquences pour les femmes victimes de violence et leurs enfants, tout particulièrement pour les femmes issues de communautés ethnoculturelles.

- Crainte d'être identifiée et étiquetée dans sa communauté, tout particulièrement en milieu rural
- Il arrive que l'abuseur soit un ami des policiers : ces situations empêchent les femmes de dénoncer les abus dont elles sont victimes

## **Les services auprès de la Société d'aide à l'enfance (SAE)**

Le mandat de la Société d'aide à l'enfance est de protéger les enfants contre les abus et la violence dont ils pourraient être témoins mais aussi victimes. C'est souvent suite à un appel téléphonique d'un voisin, par le biais de l'école ou de la police que la Société d'aide à l'enfance intervient dans une famille. Parfois, ce sont les mères qui demandent des placements temporaires. Au moment où nous avons effectué la recherche, environ 1100 enfants étaient en tutelle dans différents foyers de la Société d'aide à l'enfance.

Les obstacles suivants ont été nommés :

- Peu ou pas de services en français.

Une participante à un des groupes a vu ses enfants mis en tutelle permanente par la Société d'aide à l'enfance. En plus d'être séparés les uns des autres, les enfants francophones de cette dame ont été placés dans des foyers anglophones. Du fait qu'elle ne parlait pas anglais, elle a toujours eu le sentiment que toutes les décisions importantes la concernant lui avaient échappé; le placement de ses enfants, la décision

de divorce. Elle n'a jamais bénéficié de services en français. Lorsqu'elle a retrouvé ses enfants à l'âge adulte, ils ne parlaient plus français. L'histoire de cette femme est dramatique, non seulement, elle est survivante d'inceste et a vécu de l'abus de la part de son conjoint mais ses enfants lui ont été enlevés et aujourd'hui, âgée de plus de 50 ans, elle en a gros sur le cœur. Comment pourra-t-elle concrètement oublier toutes les douleurs endurées et les injustices subies tout au long de sa vie? Comment pourra-t-elle établir des relations avec ses enfants dans un tel contexte?

- Manque de compréhension de la part du système face à la problématique de la violence envers les femmes.
- Victimisation des femmes violentées car elles sont tenues responsables de la sécurité de leurs enfants, l'agresseur n'étant pas responsabilisé.
- Placements parfois arbitraires. Le système ne tient pas toujours compte de la langue d'usage, de la religion et de la culture des enfants et de leur famille.
- Sentiment de ne pas être comprises par la SAE et surtout d'être jugées négativement par le système en place.

### 3.1.3 Mesures préconisées

---

1. Les services en français sont un droit reconnu dans les régions désignées par la *Loi de 1986 sur les services en français*. Il ne faudrait pas avoir à se battre pour obtenir des services en français.
2. Rendre les services plus visibles.
3. Plus de services en français. Le temps d'attente demeure encore trop long, ce qui oblige souvent les femmes à avoir recours à des ressources en anglais.
4. Améliorer l'aiguillage vers les ressources disponibles et appropriées.
5. Former régulièrement les policières et policiers, les sensibiliser à la problématique de la violence envers les femmes et aux besoins des francophones originaires d'ici et d'ailleurs.
6. Avoir plus d'avocates, d'avocats et de juges francophones.
7. Améliorer l'accès à l'aide juridique.

8. Aider les femmes à utiliser les recours disponibles lorsqu'il y a abus de la part du système.
9. Les services anglophones devraient reconnaître l'importance et mieux connaître les services disponibles en français afin de diriger les femmes qui le souhaitent vers les ressources dont elles ont besoin.
10. Développer des programmes de sensibilisation dans la communauté.
11. Ouvrir une nouvelle maison d'hébergement pour les femmes francophones.

À ce sujet, notons que la Maison d'amitié a été mandatée pour ouvrir une nouvelle maison d'hébergement francophone à Ottawa avec une capacité d'accueil de 15 lits. Les démarches sont en cours, quoique ralenties à cause, entre autres, de la complexité des exigences du zonage.

## **3.2 Clientèle francophone survivante d'inceste ou d'agression sexuelle**

### **3.2.1 Thématique**

---

Encore aujourd'hui, dans notre société moderne, contemporaine et ouverte, nous sommes obligées de constater que la violence à caractère sexuel demeure un sujet tabou et que les femmes survivantes d'inceste font face à de nombreux préjugés. Nombreuses sont les barrières qui ont été nommées. Nous avons constaté à quel point il est encore difficile de briser la barrière du silence. Les femmes éprouvent de grandes difficultés à aborder ouvertement ces questions. Cette violence touche au plus profond de l'intimité des femmes. Elles ont souvent été abusées dans le milieu familial, ce qui rend les démarches encore plus difficiles. La plupart des survivantes ont dévoilé leur histoire de nombreuses années après les faits, certaines ont attendu jusqu'au décès de l'agresseur. Dans l'ensemble, toutes les survivantes d'agression sexuelle ont trouvé que les démarches pour recevoir des services en français ont été longues et éprouvantes.

Les femmes nous ont mentionné deux catégories d'obstacles : personnels et institutionnels.

## 3.2.2 Obstacles

---

### Obstacles personnels

- Peur de dénoncer l'agression car dans de nombreux cas, il s'agit d'agression au sein de la famille ou encore de la part de personnes proches de la famille, parfois des personnes ayant une certaine notoriété. Les conséquences de la dénonciation paraissent insurmontables pour les femmes. Elles ne veulent pas briser leur famille, ni nuire à sa réputation.
- Quand l'agresseur a une situation socialement élevée, donc de pouvoir, les femmes ont plus de difficultés à dénoncer les actes dont elles ont été victimes.



*« J'ai été abusée à l'adolescence par un ami de la famille qui était policier. Je n'ai jamais pu rien dire jusqu'au jour où mon père est décédé et que je n'en pouvais plus de vivre avec ce fardeau sur le cœur et dans le corps. Trente ans plus tard, je ne suis toujours pas remise et le dévoilement a créé pour moi de nombreux problèmes du fait que l'abuseur est un policier. »*

- Les femmes se sentent souvent responsables de l'agression dont elles ont été victimes. Elles portent également des sentiments de honte par rapport à ce qu'elles ont vécu.
- Les femmes craignent de ne pas être crues ou que leur expérience ne soit pas validée.
- Les femmes craignent de perdre leur statut social, de se retrouver dans une situation de pauvreté, de perdre leurs enfants.
- Les femmes craignent le jugement de leurs pairs.
- Les femmes ne savent pas toujours qu'il y a des services en français dans la région. Dans l'état de vulnérabilité où elles se trouvent, si les services ne sont pas facilement accessibles, ce sera plus difficile pour les femmes de se frayer un chemin vers les services adéquats.
- La peur d'être rejetées et isolées.

Les participantes ayant dénoncé l'inceste ont très souvent été rejetées par leur famille. Cet isolement est très difficile à vivre.

## Obstacles institutionnels

- Les services en français sont peu nombreux et pas toujours bien identifiés
- Manque d'options concernant le choix de la langue
- Mauvais diagnostic
- Manque de reconnaissance de l'expérience de la femme par les institutions
- Liste d'attente pour recevoir des services en français est souvent trop longue
- Francophobie - De nombreuses femmes ont dit avoir ressenti fortement cette discrimination par rapport au fait qu'elles s'exprimaient en français
- Jugement négatif - Les préjugés face à la problématique de l'inceste et de l'agression sexuelle sont immenses.
- La lourdeur et les conséquences des démarches, les femmes vivent une revictimisation
- Le manque de sensibilité et de connaissance de la problématique par le corps policier, même féminin
- La difficulté à trouver des avocates et avocats francophones disposés à défendre les femmes
- La crainte de perdre ses enfants et de les voir confiés à la SAE
- Les médecins ont tendance à prescrire des médicaments contre la dépression plutôt que de comprendre l'interrelation entre la dépression et le vécu de la femme
- Les femmes sont souvent renvoyées d'un service à l'autre

Les femmes ont dit que seules leur ténacité, la grande qualité d'écoute des intervenantes et la participation aux groupes de soutien leur ont permis de poursuivre leurs démarches.



*« Il faut s'accrocher pour ne pas arrêter le traitement en cours de route. »*



*« Mon abus remonte à l'enfance. Après toutes ces années passées en psychiatrie, je n'ai jamais fait le lien entre mes dépressions répétées et les abus subis. Quand j'ai commencé à chercher des services, je tombais toujours sur des répondeurs. Je me suis adressée à un centre anglophone, cet organisme manquait d'information et ne m'a pas orienté vers des services en français. C'est finalement une femme qui m'a dit qu'il existait des services en français. »*



*« J'ai été violée il y a quelques années par un homme de loi. J'ai eu d'énormes difficultés à trouver un avocat qui voulait me représenter. J'ai appelé 12 avocats avant d'en avoir un qui accepterait de me représenter. »*

### 3.2.3 Mesures préconisées

---

Les participantes à ce groupe focus ont émis des recommandations qui, si elles sont appliquées, permettront d'améliorer la situation des femmes survivantes d'agression sexuelle et de celles qui n'ont pas encore osé briser le mur du silence.

12. Avoir accès à toute une gamme de services en français.
13. Augmenter la visibilité des services disponibles par le biais de campagnes de sensibilisation dans les hôpitaux, écoles, cliniques.
14. Injecter de l'argent dans les ressources existantes et adapter les services aux besoins de la clientèle.
15. Améliorer la coordination entre les différentes ressources disponibles.

16. Recruter plus de personnel féminin dans les corps policiers et le former à la problématique de la violence à caractère sexuel.
17. Former plus d'avocates, d'avocats et de juges francophones. La langue devrait être un critère de sélection pour être nommés juges.
18. Recruter du personnel francophone à l'accueil dans tous les organismes travaillant avec les femmes victimes de violence à caractère sexuel : CALACS, centres de ressources communautaires, centres de santé communautaire, maisons d'hébergement, abris gérés par la ville d'Ottawa.
19. Faire de la sensibilisation à la problématique de la violence à caractère sexuel dans les écoles primaires.
20. Faire reconnaître le droit des francophones à des services en français de qualité.
21. Respecter les femmes dans leur cheminement qui est souvent difficile. Le processus peut être très lent; offrir à la femme survivante un soutien adéquat.
22. Faciliter certaines démarches et procédures qui peuvent être non seulement humiliantes, mais qui prennent aussi trop de temps, mettant les femmes dans des situations d'incertitude.
23. Tenir compte de la langue maternelle des enfants lorsqu'ils doivent être mis sous la tutelle de la Société d'aide à l'enfance.
24. Respecter les travailleuses du sexe : un viol est un viol, pour toutes les femmes, sans distinction de leur profession.
25. Revoir les critères d'évaluation des psychiatres.
26. Publier plus de brochures sur les services disponibles.
27. Changer les façons de faire des services de police de manière à ce que les femmes ne se sentent pas victimisées une seconde fois. Certaines femmes ne se sentent pas protégées par la police.

## 3.3 Clientèle immigrante d'expression française

### 3.3.1 Thématique

---

Nous devons au départ constituer des groupes focus avec les femmes immigrantes. Cependant, la plupart des femmes ont préféré les rencontres individuelles. Même si certaines ont vécu dans des maisons d'hébergement à Ottawa où elles participent à des rencontres de groupe, elles ont préféré parler de leur expérience en privé. Nous avons soutenu cette initiative, reconnaissant qu'il n'est pas toujours facile pour les femmes de partager leur vécu au sein d'un groupe. Du fait que les maisons d'hébergement, les centres de ressources communautaires et les autres ressources de la région d'Ottawa transigent de plus en plus avec des femmes immigrantes, nous avons adapté notre méthode aux besoins de la clientèle.

Les femmes immigrantes d'expression française que nous avons rencontrées viennent pour la plupart d'Afrique du Nord, d'Afrique sub-saharienne et des Antilles. Nous avons constaté que dans les différentes maisons d'hébergement, il y avait peu de femmes d'origine asiatique, alors qu'il y a dix ans, ces mêmes maisons accueilleraient cette clientèle. La plupart des participantes sont au Canada depuis plusieurs années alors que certaines sont arrivées récemment et sont en attente de la régularisation de leur statut. Originaires des pays où sévissent des conflits armés, elles ont pour la plupart quitté leur pays en catastrophe, certaines ont vécu dans des camps de réfugiés avant de venir au Canada. La très grande majorité d'entre elles ont été profondément affectées par ces conflits, si elles n'ont pas subi de violence directe, elles ont été témoins d'atrocités qu'elles auront beaucoup de mal à oublier. D'autres par contre, ont vécu des viols collectifs et d'autres formes de violence. Certaines des femmes ont été éprouvées profondément. Il est difficile d'imaginer le parcours effectué par une femme et sa famille avant son arrivée au Canada : la perte et la séparation d'avec les siens, la vie dans les camps de réfugiés où les conditions de vie restent très précaires, l'attente pour obtenir le droit d'asile dans l'un des pays signataires de la Convention de Genève<sup>5</sup>. C'est parfois le bagage qu'une femme immigrante assise dans l'autobus à nos côtés porte en elle.

De nombreuses intervenantes auprès des femmes immigrantes ont mentionné qu'elles se sentent parfois démunies face à l'ampleur de la violence subie par leurs clientes et réalisent à quel point les modes d'intervention doivent être adaptés à cette nouvelle réalité. Les intervenantes manquent de moyens et d'outils pour faire face aux nouveaux défis et surtout permettre aux femmes immigrantes qui ont vécu ces horreurs de pouvoir se reconstruire. De nombreux mythes, stéréotypes et préjugés doivent être nommés et confrontés.

---

<sup>5</sup> Le Canada a signé en 1951 la *Convention de Genève relative au statut de réfugiés* et ratifié *Le protocole des Nations-Unies en 1967*. Cette convention empêche les réfugiés d'être obligés de retourner dans leur pays, où ils risquent d'être persécutés. [www.cic.gc.ca/francais/refugies/index.html](http://www.cic.gc.ca/francais/refugies/index.html)

Une étude qui vient d'être publiée par Statistique Canada sur la situation économique des immigrants démontrent que, depuis 1980, les immigrants et les immigrantes se sont appauvris. Si leur revenu dépassait celui de la moyenne des Canadiens et des Canadiennes avant 1980, ce n'est plus le cas aujourd'hui<sup>6</sup>.

Le niveau de scolarité des femmes rencontrées est très inégal. De nombreuses femmes ont une formation collégiale et universitaire. D'autres, par contre, viennent de milieu rural et c'est à peine si elles ont fait des études secondaires. Par ailleurs, nous avons constaté que de plus en plus de jeunes femmes qui sont venues faire leurs études, et certaines qui sont parrainées par des membres de leur famille sont victimes d'agression de la part de leur parrain qui exige parfois des faveurs sexuelles.

## 3.3.2 Obstacles

---

De ces rencontres, nous avons défini deux catégories d'obstacles : des obstacles personnels et des obstacles institutionnels

### Obstacles personnels

- Isolement, peur de sortir, manque de confiance en soi.
- Les femmes connaissent mal ou peu le pays d'accueil, ses infrastructures et les rouages du système.
- Certaines femmes immigrantes ne parlent pas l'anglais. Presque toutes ne savaient pas ou n'avaient pas été informées qu'ils existent des services en français puisque la province est majoritairement anglophone.
- Les femmes sont souvent dans un mode de survie, en attente de leur statut, cherchant du travail, essayant de faire face à des changements radicaux et de tenter de régler leur vie; la violence n'est pas une de leurs priorités dans le contexte de leur vie actuelle.
- La crainte de se faire juger par la société canadienne si elles dénoncent la violence.
- Certaines ne reconnaissent pas que leur situation est inacceptable selon les normes canadiennes.
- La méconnaissance de leurs droits, des lois du pays d'accueil.

---

<sup>6</sup> Statistique Canada, *Le Quotidien*, Gains des travailleurs immigrants et de ceux nés au Canada, 8 octobre 2003

- Il arrive parfois que les conjoints empêchent leur conjointe de suivre des cours ou des formations et encore moins de faire partie de groupes de soutien pour femmes.
- Certains maris qui parrainent leur épouse exercent des pressions sur leur conjointe, menaçant de la dénoncer à l'immigration. Les femmes craignent alors d'être renvoyées dans leur pays d'origine.
- Les femmes ne veulent pas être ostracisées par leur communauté culturelle; elles hésitent donc à dénoncer la violence.
- La peur des représailles de la part des membres de leur communauté.
- La peur de perdre leurs enfants et de les voir confiés à des foyers d'accueil.

## Obstacles institutionnels

- Le racisme, les préjugés, les stéréotypes à différents paliers des services d'aide, par exemple avec les services de police, avec certaines intervenantes à Ontario au travail et surtout pour l'attribution des logements sociaux. Cet aspect sera traité dans d'autres chapitres puisqu'il a été mentionné à différents niveaux de façon très claire.
- Les services mal identifiés et pas adaptés.
- Les difficultés économiques des femmes, l'extrême pauvreté.
- Les difficultés de trouver des places en maison d'hébergement offrant des services en français.



*« Je me suis retrouvée dans une maison d'hébergement anglophone après avoir été mise à la porte de mon logement avec mes enfants, par mon mari. Je ne parle pas du tout anglais, personne ne pouvait m'aider, je ne pouvais pas bénéficier des mêmes services que les autres femmes car dans cette maison personne ne parlait français. La nuit, lorsque je me sentais mal, je n'avais personne à qui parler, alors que les autres résidentes pouvaient recevoir de l'aide. Finalement, on m'a trouvé une place dans une maison d'hébergement francophone; là ç'a été mieux pour mes enfants et moi. »*



*« Parce qu'il n'y avait pas de place en maison d'hébergement à Ottawa, je me suis retrouvée en région avec mes enfants. Je n'aimais pas cela du tout, je me sentais perdue et mes enfants n'allaient pas à l'école. J'ai finalement été transférée après quelques semaines dans une maison anglophone où il y avait une seule intervenante qui parlait français. »*

- Le manque de logements abordables et sécuritaires
- Le manque de reconnaissance des diplômes acquis hors du Canada.

La question de la reconnaissance des diplômes et de l'expérience acquise à l'étranger demeure cruciale pour les femmes réfugiées et les femmes immigrantes. Comment s'intégrer dans un pays lorsque l'on ne peut pas travailler ? Comment une personne qui a tout perdu lors des conflits armés dans son pays peut-elle envisager de reprendre des études qui coûtent si cher alors qu'elle doit par ailleurs subvenir aux besoins de sa famille?



*« Dans mon pays d'origine, j'ai exercé pendant plus de 17 ans le métier de chirurgienne dentiste, je suis arrivée comme réfugiée, je suis heureuse de pouvoir être dans un pays où je me sens en sécurité, j'ai plusieurs de mes amis qui ont été assassinés. Je sais qu'ici, il m'est impossible de travailler comme chirurgienne, ma formation n'est pas reconnue. Depuis des mois, je fais des petits boulots, j'essaie de survivre et de m'accommoder mais pourquoi nous laisser venir si on ne nous donne pas les mêmes chances? »*

- Le manque de personnel représentant la diversité culturelle des résidentes des maisons d'hébergement, de certains organismes, de différentes institutions (service de police, Ontario au travail, SAE, hôpitaux) affecte la sensibilité culturelle avec laquelle le service pourrait être rendu.
- Difficulté d'accès à l'aide juridique
- Manque de confiance dans le système, de nombreuses femmes proviennent de pays où malheureusement la corruption est très importante, où le comportement des policiers peut être parfois arbitraire et où la justice dépend des moyens dont on dispose. Ces femmes éprouvent beaucoup de difficulté à faire confiance à des gens qu'elles ne connaissent pas, dans un pays inconnu avec des mentalités différentes.
- L'assistance d'une interprète culturelle n'est pas toujours ce que les femmes souhaitent le plus, mais cela demeure nécessaire si on veut pouvoir leur venir en aide. En effet, certaines femmes craignent de

parler et ne comprennent pas ou ne croient pas au principe de la confidentialité pour des raisons déjà mentionnées.



« Je suis la seule survivante de ma famille, j'ai perdu tout le monde lors du conflit armé dans ma région natale. Je suis ici depuis quelques années et depuis six mois je vivais avec un homme dont l'ex-conjointe était décédée du SIDA. Cet homme ne m'avait rien dit de son passé et voulait me forcer à avoir des relations non protégées. J'ai dû partir car lorsque j'ai appris la vérité j'ai pris peur. Je me suis dit comment ai-je pu faire? J'ai été épargnée par la mort dans mon pays et voilà que j'étais prête à me laisser embarquer dans une relation avec un homme qui ne me respectait pas. Ça été très difficile de faire face à tout cela. Après de nombreuses difficultés, j'ai été en mesure de trouver une place dans une maison d'hébergement francophone où j'ai reçu beaucoup d'appui et où j'ai compris que d'avoir des relations sexuelles non désirées, même avec une personne que j'aimais bien, n'était pas correct. »



« Je suis arrivée en Ontario avec mes cinq enfants, je fuyais un conjoint violent. Je suis restée chez une de mes amies et j'ai entrepris des démarches auprès d'Ontario au travail qui, au départ, ne voulait même pas me rencontrer. C'est après une crise de larmes et de la persévérance que j'ai pu enfin être entendue. J'ai dû attendre de nombreuses heures avec mes cinq enfants. L'agente voulait que je retourne chez mon amie et éventuellement au Québec. Finalement, on m'a envoyée dans un abri de la ville où je n'ai pas été acceptée. L'intervenante d'Ontario au travail m'a placée dans un motel de la ville avec un chèque de 100 \$, mais il n'y avait pas de cuisine dans la chambre. Je ne pouvais pas faire à manger à mes enfants. En plus, je n'avais pas de compte de banque, c'était quasiment impossible d'encaisser ce chèque. J'ai laissé mes enfants au motel pour la journée le temps de faire les démarches nécessaires afin de trouver un hébergement. J'étais inquiète pour eux car ils n'avaient pas beaucoup à manger. Je suis restée au motel deux semaines, avec 100 \$ pour la nourriture et le transport. J'ai subi beaucoup de pression de la part de l'intervenante d'Ontario au travail qui voulait que je retourne à Montréal, m'offrant les billets d'autobus pour les enfants et moi. Je ne voulais pas car j'avais trop souffert avec mon conjoint. En restant dans la même ville que lui je craignais pour la sécurité de mes enfants et la mienne. Je savais que mon conjoint pouvait m'envoyer quelqu'un pour me frapper dans la rue. Finalement, on m'a trouvé une place dans une maison d'hébergement où il y avait une seule intervenante francophone. Je me suis enfin sentie

*arrivée quelque part où j'étais écoutée. Je me suis sentie accompagnée et soutenue dans toutes mes démarches, même si l'expérience au quotidien est difficile. J'ai pu obtenir un logement subventionné mais je sais que l'on ne donne pas les meilleures maisons aux femmes immigrantes. La maison était dans un état de délabrement total. Quand tu te sens dévalorisée, tu acceptes n'importe quoi. J'ai suivi une formation, mais là j'ai vraiment vu la barrière du fait que je suis Africaine et francophone. J'ai réalisé aussi qu'il serait quasiment impossible de me trouver un travail décent. J'ai senti les barrières et les préjugés envers les femmes de couleur. Je suis arrivée au Canada comme réfugiée, ayant perdu de vue mon mari. Le conjoint à Montréal n'est pas le père de mes enfants. Je n'ai plus de nouvelles de mon mari depuis que je suis au Canada, je ne sais pas s'il est vivant ou mort. Je regarde ma vie, et malgré que je suis ici depuis des années, je ne vois pas encore si je vais être en mesure d'offrir une bonne vie pour mes enfants et à moi-même. Parmi toutes les difficultés auxquelles j'ai dû faire face, la plus difficile a été pour moi le racisme, de sentir que l'on ne me croyait pas dans ce que j'avais vécu et de constater que peut-être il me serait très difficile de m'en sortir, quoi que l'on en dise. »*

- Certaines femmes disent qu'on ne croit pas toujours leur témoignage; elles ont vraiment le sentiment que l'on pense qu'elles mentent afin d'obtenir des services auxquels elles n'auraient pas droit autrement.
- Certaines ont dit avoir téléphoné plusieurs fois à la maison d'hébergement avant d'obtenir une place. Souvent l'attente est interminable. C'est un facteur de stress supplémentaire dans une situation déjà difficile.
- Certaines femmes qui ne parlent pas l'anglais n'ont pas été en mesure de se faire comprendre au téléphone. Elles ont dû raccrocher parce qu'elles ne comprenaient pas ce qu'on leur disait.
- Certaines femmes ont dit qu'elles avaient vécu de la violence dans leur pays d'origine mais sans jamais l'identifier comme telle. Les ressources en la matière sont quasi-inexistantes là-bas.

La plupart des femmes disent devoir se reconstruire. Les souffrances endurées sont trop grandes et les douleurs encore trop vives. Il y a trop à faire et en même temps, elles ne veulent pas se laisser aller sachant que maintenant elles peuvent démarrer une nouvelle vie; les étapes ne sont cependant pas faciles. L'isolement a été souligné par la plupart des femmes qui ne savent pas toujours comment s'en sortir. Les femmes vivent souvent dans le passé, dans ce qu'elles ont dû laisser, ce qu'elles ont perdu, les parents qu'elles ont dû quitter. Les liens avec la famille sont souvent très étroits et cette séparation est difficile à vivre. Les difficultés auxquelles les familles font face ont une

incidence sur la vie de couple. Même si les femmes semblent s'adapter plus facilement que leur mari, les compromis qu'elles sont prêtes à faire ne sont pas toujours faciles mais elles acceptent plus facilement ces situations. Elles occupent plus souvent un emploi inférieur à leurs qualifications alors que leur mari accepte plus difficilement des emplois jugés dévalorisants. Ces comportements peuvent mener à une violence que la femme ne connaissait pas auparavant et qui est directement liée aux difficultés de trouver sa place dans le nouveau pays.

Une femme immigrante, médecin dans son pays d'origine, doit retourner aux études pour suivre un cours en technique infirmière; encore faut-il qu'elle puisse avoir les moyens financiers de reprendre des études. Ces situations ne sont pas rares et touchent différentes professions qui sont des chasses gardées au Canada. Il reste cependant que pour les femmes immigrantes scolarisées, l'intégration se fera même si elle peut prendre plusieurs années, alors que pour les femmes qui n'ont pas été scolarisées dans leur pays, le chemin sera plus difficile. Elles risquent de rester longtemps dans des situations de violence, ce qui aura de nombreuses répercussions sur elles et leurs enfants.

- Certaines femmes qui ont communiqué avec des organismes ou des institutions telles que les services de police, Ontario au travail, la SAE, disent qu'on ne leur a pas offert de service en français. La plupart des gens pensent que, outre leur langue maternelle, les femmes immigrantes parlent anglais.
- Pour de nombreuses femmes, la maison d'hébergement reste le dernier recours car devoir partager une vie commune avec d'autres femmes ayant vécu des traumatismes amplifie leur propre douleur. Même si la plupart des maisons d'hébergement ont une politique de tolérance zéro en ce qui concerne le racisme et la violence, il arrive parfois que ce soit très difficile pour les femmes ayant des valeurs de vie différentes de cohabiter sous un même toit. Certaines femmes ne vont pas en maison d'hébergement à cause de ces raisons.

### 3.3.3 Mesures préconisées

---

28. Dénoncer et combattre le racisme.
29. Les femmes immigrantes doivent accéder à des services adaptés à leurs besoins. L'interprétation ne devrait pas se substituer à de véritables services en français.
30. La reconnaissance des diplômes acquis dans le pays d'origine.
31. Faciliter certaines procédures, améliorer l'accès à la justice.

32. Améliorer la visibilité des services pour les femmes immigrantes d'expression française.
33. Accès équitable aux logements abordables et sécuritaires, éviter de créer des ghettos.
34. Organiser un forum sur le racisme dans la ville d'Ottawa.
35. Les femmes immigrantes doivent être mieux informées de leurs droits.
36. Augmenter le nombre de lits dans les maisons d'hébergement.
37. Sensibiliser les différents services oeuvrant auprès des femmes immigrantes victimes de violence.

## 3.4 Clientèle de femmes marginalisées

### 3.4.1 Thématique

---

La situation des femmes marginalisées est très précaire. Elles font face à de nombreux obstacles, elles sont souvent laissées pour compte alors qu'elles vivent parfois des situations très dangereuses. Elles peuvent avoir de graves problèmes de santé comme le diabète, l'hypertension, des problèmes de santé mentale. Les femmes marginalisées ont souvent vécu des abus durant l'enfance. Leur extrême pauvreté aggrave leurs conditions car elles n'ont pas les moyens de subvenir à leurs besoins essentiels. Ces femmes ne mangent pas toujours selon les exigences de leurs conditions physiques; se maintenir en santé peut coûter cher. De plus en plus de jeunes filles qui ont vécu des agressions sexuelles, qui sont surmédicalisées et mal soignées fréquentent des centres de jour. Ces dernières n'ont plus de contact avec leur famille, certaines ont vécu plusieurs années dans des foyers d'accueil. De nombreuses jeunes filles francophones qui ont vécu en foyer d'accueil anglophone ne parlent aujourd'hui plus français.

Les organismes francophones qui travaillent auprès de cette clientèle ont exprimé leurs inquiétudes face à la démobilité des services publics et au manque de moyens pour venir en aide aux femmes marginalisées.

## 3.4.2 Obstacles

---

- Manque de financement des organismes travaillant auprès de cette clientèle.
- Les femmes ne connaissent pas toujours les services disponibles.
- Certains centres de ressources ou autres agences ne souhaitent pas toujours accueillir la clientèle marginalisée du fait que les problématiques sont plus complexes et que cela pourrait poser des problèmes dans les agences qui ne sont pas équipées pour travailler avec ces femmes.
- Iniquité dans le financement de palier municipal envers certains organismes qui travaillent avec la clientèle marginalisée.
- Les femmes sont en mode de survie, il faudrait travailler sur le long terme et non mettre des pansements sur les plaies.

## 3.4.3 Mesures préconisées

---

38. Augmenter le financement et les ressources des organismes travaillant auprès de la clientèle marginalisée.
39. Permettre le déplacement des services vers l'organisme qui accueille les femmes marginalisées afin d'offrir les services sur place. Cette mesure est importante car les besoins des femmes marginalisées leur sont spécifiques. Souvent cette barrière a un impact sur la qualité des services qu'elles reçoivent.
40. Travailler auprès des instances gouvernementales afin de faire reconnaître les besoins spécifiques des femmes francophones marginalisées.

## 3.5 Intervenantes francophones

### 3.5.1 Thématique

---

Les intervenantes que nous avons rencontrées individuellement ou lors du groupe focus travaillent dans le réseau de soutien auprès des femmes francophones victimes de violence conjugale ou de violence à caractère sexuel.

Les rencontres individuelles ont permis, d'une part, de faire connaître le projet dans le réseau en plus d'établir des liens qui ont favorisé la collaboration à cette recherche-action. Par ailleurs, elles ont permis aux intervenantes de prendre le temps de réfléchir aux enjeux de la recherche et de préparer le terrain auprès de leur clientèle qui éventuellement accepterait de participer aux groupes focus ou aux rencontres individuelles. Sans ces démarches et ce soutien, il aurait été impossible de communiquer avec les usagères de services.

### 3.5.2 Obstacles

---

Les barrières et les défis nommés par les participantes ont été classés selon les catégories suivantes :

- Accès aux services
- Coordination entre les ressources
- Problématique de la violence contre les femmes
- Discrimination
- Racisme
- Garde légale
- Pauvreté

Nous soulignons cependant que certaines barrières et défis pourraient être mentionnés dans différentes catégories, afin de ne pas faire de répétition, nous les avons mis dans la catégorie qui nous semblait la plus pertinente.

## Accès aux services

- Les coupures budgétaires de 1995 ont eu un impact très important sur tous les services offerts aux femmes francophones et aux femmes immigrantes d'expression française : coupure de postes, réduction des heures de travail et des programmes d'accompagnement. Les organismes ont dû faire plus avec moins d'argent.
- Le manque de visibilité des services, le manque de coordination entre les différentes ressources, le manque de connaissance des programmes offerts par les autres agences de la ville affectent la prestation des services à la clientèle. Les usagères des services ne sont pas toujours informées des ressources disponibles dans leur secteur, ce qui les force à se déplacer hors de leur quartier.
- La pénurie de lits dans les maisons d'hébergement ou dans les maisons de deuxième étape. Les intervenantes passent beaucoup de temps au téléphone à essayer de trouver des places pour leurs clientes.
- La pénurie de logements à prix abordable et sécuritaires fait que les clientes restent plus longtemps dans des situations de violence, mettant ainsi leur vie et celle de leurs enfants en danger.
- Malgré une importante population francophone dans certains secteurs de la ville, les agences éprouvent encore de nombreuses difficultés à rejoindre la clientèle francophone. Dans l'Ouest de la ville, où il y a trois écoles francophones, le centre de ressources transige seulement avec 10 % de la population francophone. Certaines intervenantes tentent d'expliquer cette situation pour les raisons suivantes : 1) il n'y a pas eu de continuité dans les services en français, ce qui nuit à l'établissement des services en français; 2) la clientèle francophone ne se rejoint pas de la même manière que la clientèle anglophone, le travail se fait plus à travers des contacts personnels par exemple.
- Manque de ressources pour les programmes pour enfants témoins de violence.
- Une intervenante qui transige avec une cliente bilingue française et anglaise, n'offrira pas systématiquement le service en français. Si la cliente ne connaît pas ses droits, elle ne le demandera pas non plus. Le service en français n'est pas toujours perçu comme une nécessité.
- Les intervenantes soulignent l'inégalité en ce qui a trait aux exigences linguistiques. Par exemple, le niveau de français exigé pour une intervenante anglophone est moindre que le niveau d'anglais pour une

intervenante francophone, ce qui a un impact sur la qualité de l'intervention auprès de la cliente qui reçoit les services.

- Certains programmes manquent de flexibilité.
- Distance à parcourir trop grande même si le transport et le gardiennage des enfants sont pris en charge par les organismes.
- Pas assez de documentation en français disponible.
- Pas suffisamment d'avocates et d'avocats francophones acceptant les certificats d'aide juridique.
- Les maisons d'hébergement ont des difficultés à rejoindre la clientèle lesbienne même si, à priori, il n'y a pas de discrimination en vertu de l'orientation sexuelle des femmes.
- Faute de places à Ottawa, les femmes sont contraintes à quitter la ville.
- Il y a un manque de services durant la période estivale malgré le fait que ce soit la période où les femmes ont tendance à quitter leur conjoint. La fermeture d'une maison d'hébergement à chaque été entraîne un stress et une surcharge de travail sur les autres ressources disponibles.
- Les formulaires de la ville d'Ottawa ne sont pas toujours disponibles en français. Il faut soumettre des demandes en anglais. C'est un très grand handicap pour les femmes qui ne maîtrisent pas la langue ou ne la parlent pas.
- La violence à caractère sexuel est rarement mentionnée dans la documentation ou l'information sur la violence.
- Les lignes de crise - Les femmes appellent plus facilement la ligne de crise anglophone; la ligne francophone n'est pas encore bien connue.
- Le centre d'enregistrement des demandes pour les logements - Les demandes seront étudiées plus rapidement si elles sont faites en anglais car il n'y a pas ou très peu de personnel francophone. Les femmes trouvent cela très difficile car elles ne comprennent pas et les intervenantes doivent faire ce travail pour elles. La situation est d'autant plus grave lorsqu'il s'agit de documents de portée juridique. Il est important qu'une femme puisse savoir ce qu'elle signe. Ces situations créent un sentiment d'insécurité pour les femmes, ajoutant du stress à leur état.

- Il manque des services d'aide aux femmes victimes de violence dans certains refuges de la ville. « *Nous considérons que ces endroits ne sont pas sécuritaires pour les femmes* ». En tant qu'intervenante, c'est très difficile d'envoyer des femmes dans de tels endroits. Dans certains abris de la ville, nous avons constaté que le fait français était très mal perçu, et que ce n'était pas une priorité.
- Il est plus difficile d'obtenir une interprète francophone qu'une interprète dans une langue des communautés ethnoculturelles. Certains bailleurs de fonds ne voient pas le français comme une priorité. Les agences se voient obligées de se plier aux priorités de leurs bailleurs de fonds.
- Toujours par rapport à l'interprétation, plusieurs difficultés ont été signalées. Certaines intervenantes anglophones ne comprennent pas pourquoi une femme dont la langue seconde est le français ne veuille pas transiger avec un interprète de sa communauté culturelle. Les femmes ont peur du bris de confidentialité. De plus, elles craignent le rejet de leur communauté et de leur famille.
- Les femmes ne sont pas toujours informées de leurs droits. Il arrive qu'on ne leur fasse pas remplir les papiers nécessaires. Elles perdent donc la possibilité d'obtenir un logement subventionné. Cette situation se répète également avec des intervenantes d'Ontario au travail où certains groupes ciblés parmi les communautés culturelles ne sont pas informés de leurs droits. Les femmes ne reçoivent pas toute l'assistance qu'elles devraient. Certaines intervenantes définissent ce problème comme un problème de racisme face à une certaine clientèle. De nombreuses femmes immigrantes de couleur ont dit ressentir ce racisme à leur égard et ne pas se sentir toujours à l'aise lorsqu'elles demandent des services.
- Trop de femmes victimes de violence entrent par la porte arrière, c'est-à-dire par le biais des enfants qui se sentent mal puisqu'ils sont témoins de la violence qui sévit dans le milieu familial. Si l'intervenante ne faisait pas le lien entre les cauchemars des enfants et la situation familiale, souvent les femmes ne recevraient pas d'aide. Il y a un manque de ressources dans les programmes pour enfants témoins.
- Pas toujours d'affichage en français (moins de documentation en français, moins de budget pour produire cette information).
- Présomption de la part des usagères qu'il n'y a pas de services en français.

- Manque de locaux pour accueillir les groupes. Actuellement, un organisme en a prévu un mais n'a pas de locaux.
- La ligne de crise n'est pas équipée pour faire le suivi et fonctionne seulement avec les situations de crise.

## **Coordination des services**

- Problème de coordination entre certaines agences. L'aiguillage n'est pas toujours fait, plusieurs intervenantes se demandent comment il se fait que lorsque des femmes appellent la ligne de crise, elles ne sont pas toujours référées aux ressources de leur secteur. Les femmes doivent se déplacer d'un bout à l'autre de la ville alors qu'elles pourraient avoir des services à proximité de leur domicile. Un meilleur aiguillage serait un bon incitatif et permettrait à la femme de poursuivre sa thérapie car souvent elle se décourage.
- Est-ce que les personnes qui oeuvrent auprès des femmes victimes de violence connaissent bien les services offerts à Ottawa ?
- Certaines intervenantes ont cité un déséquilibre au niveau des argents accordés aux différentes agences. Est-ce que les critères d'octroi des fonds sont les mêmes pour tout le monde ? Ces perceptions ou réalités créent des malaises au sein de la communauté et ne favorisent pas toujours le partage et la collaboration entre les différents organismes de la ville.
- Les intervenantes ont une surcharge de travail. Depuis dix ans, les besoins de la clientèle ont augmenté et changé. Elles font face à des cas beaucoup plus lourds et des problématiques multiples, alors que les ressources stagnent ou encore, ont diminué.
- Certaines intervenantes disent être prises entre les gestionnaires qui leur demandent des comptes et le fait qu'il peut prendre beaucoup de temps aux femmes victimes de violence avant d'être en mesure de dévoiler leur situation. Les intervenantes ont parfois besoin de plus de temps avec certaines de leurs clientes, établir des liens de confiance fait partie du processus. Elles sont prises entre les attentes des bailleurs de fonds et la réalité sur le terrain.
- Certaines intervenantes francophones ont parfois à faire de l'interprétation pour d'autres agences pendant leur temps de travail parce qu'une femme est en crise quelque part et que la dite agence n'a pas pu trouver un interprète. Ces situations sont fréquentes, ce qui augmente la charge de travail des intervenantes. Ces tâches additionnelles ne font pas partie de leur mandat. Elles le font par

compassion pour la femme en crise et par souci de maintenir de bonnes relations avec les agences anglophones. On a besoin de plus de services en français.

- Plusieurs intervenantes ont dit qu'il leur était plus difficile de trouver une interprète francophone qu'une interprète dans toute autre langue.
- Épuisement des travailleuses. De nombreuses intervenantes disent se sentir démunies face à l'extrême pauvreté et à la misère vécues par leurs clientes et leurs enfants. Elles savent que les attentes sont très grandes. Du fait des ressources limitées, elles savent que leur action reste limitée et c'est très difficile à vivre. Elles sont témoins des difficultés auxquelles les femmes font face pour essayer de s'en sortir. Il est vrai que les femmes se sentent protégées en maison d'hébergement, le soutien est total et ce à plusieurs niveaux. Les intervenantes craignent qu'une fois que les femmes auront quitté la maison d'hébergement, leurs ressources soient insuffisantes. Elles savent quels sont les défis auxquels elles devront faire face. Concrètement, comment une femme avec un ou des enfants peut-elle vivre décemment quand elle n'a que l'aide sociale comme revenu? N'est-ce pas perpétuer le cycle de la pauvreté avec toutes les conséquences que l'on connaît? En général, les ressources des femmes sont épuisées après les deux premières semaines du mois, elles n'ont plus beaucoup d'argent. Elles doivent faire appel aux banques alimentaires ou autres ressources à droite et à gauche, maintenant ainsi le cycle de la pauvreté.
- Le cadre de travail en maison d'hébergement est assez difficile et stressant. Il y a souvent peu d'espace pour se retrouver ou faire le travail. La plupart des maisons sont sous financées. Les maisons ne peuvent pas être toujours entretenues comme il serait souhaitable par exemple, les meubles ne peuvent pas être remplacés alors qu'ils s'endommagent très vite.
- Dans un milieu anglophone, les intervenantes francophones se sentent souvent très isolées en plus d'avoir plus de travail à effectuer. Souvent, elles devront assumer les tâches de différentes personnes car elles sont la seule ressource en français. Elles doivent être polyvalentes. Dans de nombreuses agences, les intervenantes doivent faire le counseling, se charger des groupes, s'occuper de la publicité des programmes; c'est humainement trop.
- Manque de formation continue pour les intervenantes même si la volonté de formation est présente. Il n'y a pas ou peu de budget disponible à cet égard.

- Le manque de ressources humaines francophones et le grand roulement du personnel affectent l'accessibilité des services. On doit souvent recommencer à la case départ plutôt que de faire les suivis.

## **Problématique de la violence contre les femmes**

- Les intervenantes font face à de nombreux tabous concernant la violence contre les femmes, en particulier la violence à caractère sexuel et l'inceste.
- Selon les intervenantes, la plupart des femmes immigrantes n'estiment pas qu'elles vivent une situation de violence. Quitter leur conjoint ne semble pas être une solution que les femmes immigrantes vont choisir. Elles craignent les répercussions d'un tel choix et pensent qu'elles ne pourront plus retourner dans leur pays d'origine. Même si elles vivent loin de leur pays, l'influence de la famille est très présente. Elles sont très attachées à leurs valeurs traditionnelles. Le divorce peut se vivre comme la perte du statut social et entraîner parfois la perte des enfants. Ces actions ont des effets multiples. Les femmes hésitent à passer par des interprètes culturels ou à entreprendre des démarches contre leur conjoint violent.
- Certaines communautés culturelles ont du mal à aborder ouvertement les questions de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Il est alors plus difficile de mettre en œuvre des programmes de sensibilisation. Il faut beaucoup de temps pour établir un climat de confiance. Dans notre approche on doit tenir compte de toutes ces particularités, d'où l'importance de bien connaître la clientèle.

## **Discrimination**

- Trop de femmes francophones hésitent à demander des services en français. Elles ne pensent pas qu'ils existent ou ne veulent pas paraître difficiles, surtout lorsqu'elles font face à une structure complètement anglophone. C'est encore plus difficile pour les femmes immigrantes.
- Les femmes immigrantes ont plus de difficulté à trouver des logements subventionnés, et parfois des places en maisons d'hébergement, ce qui les oblige à aller dans les refuges de dernier recours pour des périodes allant au-delà d'un an. C'est absolument inadmissible et déplorable car ces femmes, à part d'avoir un toit sur la tête, ne reçoivent pas les services qu'elles sont en droit de recevoir. Ces endroits ne sont pas sécuritaires, il y a souvent des incidents de violence. Dans certains cas, les femmes ont vu leurs enfants être

confiés à la SAE parce que dans certains abris les enfants n'étaient pas admis. Ces situations sont lourdes de conséquences tant pour les femmes que pour leurs enfants. « *Le plus navrant c'est que ce qui devait être une mesure d'urgence et temporaire devient un mode de vie* » déplore l'intervenante qui a cité ces faits et qui se demande s'il n'y a pas de discrimination à l'égard de certains groupes.



« *Pourquoi les femmes immigrantes issues des minorités visibles restent-elles si longtemps dans des refuges ?* »

- Le manque de personnel francophone dans les agences anglophones - niveau de bilinguisme inégal.
- Les femmes ne connaissent pas leurs droits, et particulièrement les femmes immigrantes dont une grande partie est très pauvre.



« *Chaque semaine reste un défi. Nous devons siéger à des comités afin de faire avancer certains dossiers. Ceci devient très exigeant car nous devons toujours nous battre pour défendre les droits des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel.* »

Les intervenantes disent également que la diversité de la clientèle n'est pas représentée dans la plupart des agences, ce qui amène les femmes francophones ou les femmes immigrantes à se sentir isolées en plus de ne pas bénéficier d'une approche culturellement adaptée. Ces mêmes critiques ont été faites par d'autres intervenantes anglophones et francophones qui travaillent dans des refuges.

- Les lesbiennes victimes de violence hésitent à recourir aux services. Souvent elles ne se sentent pas respectées, mais jugées du fait de leur orientation sexuelle surtout dans un milieu rural.
- Les femmes sont doublement pénalisées lorsqu'elles vont rester chez des membres de leur famille ou chez des amis. Leur cas n'est pas considéré prioritaire et la possibilité d'obtenir un logement subventionné est nulle. Par ailleurs, dans de nombreux cas, elles deviennent un fardeau pour leur famille. Elles se sentent parfois jugées car les membres de leur famille ne comprennent pas la problématique de la violence conjugale ou de la violence à caractère sexuel. Dans ces cas précis où le réseau familial remplace les

services publics, les femmes sont doublement défavorisées. Elles ne devraient pas être pénalisées par ces choix qui sont souvent dictés par la grave pénurie de logements sociaux et de places dans les maisons d'hébergement.

- Si, lors du premier contact avec la police, les femmes ont le malheur d'être mal reçues, elles hésitent à poursuivre les démarches car elles se sentent trop humiliées et jugées. Cette situation a été mentionnée à de nombreuses reprises.

## Racisme

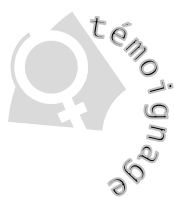
- Les femmes immigrantes, issues des minorités visibles sont victimes d'un racisme qui se manifeste parfois de façon plus ou moins subtile à différents niveaux.
- On voit une tendance à la ghettoïsation de certaines communautés ethnoculturelles dans l'attribution des logements subventionnés.
- Les femmes immigrantes des minorités visibles ne sont pas toujours informées de leurs droits lorsqu'elles font des demandes auprès de différents services d'aide, notamment à Ontario au travail.
- Les femmes des minorités visibles vont souvent hésiter à dénoncer la violence car elles craignent d'être mal perçues et jugées par les policiers. Il arrive que certaines personnes aient des préjugés envers certaines communautés. Ces comportements rendent les démarches encore plus éprouvantes pour les femmes, c'est souvent lorsque la violence devient visible par les marques sur le corps que les femmes vont finalement s'adresser à des services d'aide.
- Certaines femmes reçoivent très peu d'information de la part des policiers, elles sont mal orientées vers les ressources, pourtant, ils sont souvent les premières personnes qu'elles vont rencontrer.

Nous tenons à souligner que durant cette recherche, nous avons été frappées de voir à quel point, dans la ville d'Ottawa, le racisme et la discrimination envers des groupes ciblés se manifestent parfois de façon subtile et ne peuvent pas toujours être détectés de manière précise. Contrairement à certains autres pays dans le monde où des graffitis haineux peuvent recouvrir les murs des villes ou des métros, on ne voit pas cela ici, ce serait d'ailleurs inacceptable. Cependant, lorsque l'on creuse la situation et que l'on rencontre les gens pour connaître leurs points de vue sur des sujets tels l'immigration, on fait face à de nombreux préjugés et stéréotypes. Les femmes immigrantes issues des minorités visibles en sont très conscientes et parfois découragées car la vision qu'elles avaient du Canada avant d'y venir ne correspond pas à leur nouvelle réalité. Ce racisme à l'encontre de certains groupes de femmes

immigrantes est difficile à vivre d'autant plus que les femmes sont déjà très vulnérables et font face à de nombreux défis. Ce racisme de tous les jours se manifeste dans le regard de l'autre sur soi, dans de petits gestes du quotidien, des réflexions envoyées ici et là qui font que la vie est désagréable et que les femmes se sentent dévalorisées. Au niveau du système, ce sont les préjugés à l'encontre de certains groupes, de ne pas donner les mêmes chances à toutes les femmes, de cibler une communauté en particulier et de lui attribuer des comportements négatifs. Les femmes qui, par exemple, cherchent des logements se disent souvent être refusées à cause de la couleur de leur peau. Certaines intervenantes réitèrent ces faits, elles dénoncent quand elles le peuvent le racisme dont leurs clientes sont victimes. Les femmes franco-ontariennes se sentent victimes de discrimination du fait qu'elles sont francophones et pas toujours reconnues dans leur spécificité linguistique et culturelle. Nous avons constaté que certaines personnes percevaient le fait français comme secondaire et, du fait que la province est majoritairement anglophone, qu'il ne soit pas nécessaire de servir les femmes dans l'autre langue officielle du pays. Même si cette situation n'est fort heureusement pas généralisée, le français complique l'existence de certains organismes et personnes. Certains prônent qu'il serait plus facile s'il n'y avait tout simplement qu'une seule langue, en l'occurrence l'anglais. Les femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel, tout particulièrement les femmes dont le niveau de scolarité est moins élevé, n'ont pas les outils ni les moyens de se défendre et de revendiquer leurs droits. De nombreuses femmes rencontrées ont dit souffrir terriblement de cette situation.

Perception ou réalité ? Pourquoi ces comportements puisque la société canadienne se dit dans l'ensemble tolérante ? De dire que la société est tolérante, n'est-ce pas faire une différence entre les autres et soi et les reléguer à une position d'infériorité ? Évidemment nous ne ferons pas ici un essai philosophique, mais ces questions doivent être soulevées afin de remédier à ce phénomène social inacceptable.

Une intervenante d'un refuge de la ville d'Ottawa a fait le commentaire suivant :



*« J'ai du mal à croire certaines femmes immigrantes, parfois j'ai le sentiment qu'elles ne nous disent pas la vérité, elles n'ont rien dans leur pays et elles pensent qu'en venant ici, le système va tout leur donner. »*

Lorsque l'intervenante en question a mentionné ces paroles, nous avons pris la peine de vérifier, voulant nous assurer que nous avons bien compris, cette dernière nous a confirmé que c'était son sentiment profond et que, par ailleurs, elle n'était pas la seule à penser de cette façon. Comment les femmes immigrantes peuvent-elles se faire servir avec respect dans de telles conditions ?

Il ne faut pas oublier que ce n'est pas parce que les femmes sont dans des situations difficiles qu'elles n'ont pas droit au respect et à la dignité. Ces remarques et comportements sont indignes de notre société et doivent être dénoncés.

## Garde légale

Les différentes propositions de réforme de la *Loi sur le divorce* suscitent de l'inquiétude non seulement chez les femmes victimes de violence mais aussi parmi les groupes de défense des droits des femmes. Une analyse préliminaire du projet de loi C-22 (mort au feuillet à la fin de l'année 2003) a été effectuée par Andrée Côté et Pamela Cross pour le Réseau ontarien des femmes pour la garde légale des enfants (RFOGLE). Selon cette analyse, le projet de loi proposait des changements importants aux rôles parentaux après le divorce. Le gouvernement parle d'éliminer les concepts de « garde » et de « droit de visite » pour les remplacer par des notions de « responsabilités parentales », « temps parental » et « ordonnances parentales ». Bien que le projet de loi ait fait directement référence à la violence familiale et à la nécessité d'assurer la sécurité des enfants et des « autres membres de la famille », ces références sont neutres à l'égard du genre et ne nomment pas spécifiquement la violence faite aux femmes ou l'intérêt des femmes à l'égalité des droits de la famille.

Advenant qu'un nouveau projet de loi soit soumis qui reprenne les mêmes propositions que le C-22, on se demande comment les droits à la sécurité des femmes et des enfants seront protégés.

L'abandon proposé des notions de garde et de droit de visite aggravera les difficultés face aux traités internationaux qui utilisent encore ces expressions. C'est le cas de la Convention sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants (*Convention de la Haye*), où l'on parle de droit de visite, et non de temps parental.<sup>7</sup>

Un autre aspect inquiétant de la réforme c'est qu'elle semble supposer qu'à moins d'ordonnance contraire, deux parents qui disposent de temps parental sont réputés être en situation de garde conjointe, quelle que soit la quantité de ce temps ou le caractère particulier de leurs responsabilités décisionnelles. Il s'agit donc d'une autre entrave au travail déjà difficile d'amener les tribunaux et les gouvernements à intervenir en matière d'enlèvements internationaux. De plus, ce sont souvent (mais pas exclusivement) les femmes immigrantes qui vivent le drame de l'enlèvement international d'enfants. Cette mesure pourrait donc aggraver leur position déjà désavantagée.

Les groupes de défense des droits des femmes vont continuer de proposer leurs recommandations auprès du Ministère de la justice et du gouvernement afin que la réforme de la *Loi sur le divorce* n'aggrave pas la situation des femmes victimes de violence conjugale.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Pour plus d'informations, on peut consulter le site d'*Ontario Women's Justice Network* (OWJN) à l'adresse suivante : [www.owjn.org](http://www.owjn.org)

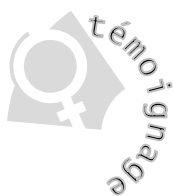
<sup>8</sup> Voir le site de ANFD / NAWL : [www.nawl.ca](http://www.nawl.ca)

## Pauvreté

- Les réductions de 21% des prestations d'aide sociale depuis 1995 ont eu pour conséquences d'appauvrir les femmes qui en sont bénéficiaires.
- Les intervenantes se voient confrontées tous les jours à la pauvreté de leurs clientes. Malgré cette misère, les femmes veulent garder leur dignité alors qu'elles dépendent de l'aide sociale. Nombreuses sont les femmes qui, lorsqu'elles quittent la maison d'hébergement, doivent recourir toutes les semaines aux banques alimentaires.

Dans un secteur d'Ottawa desservi par un centre de ressources communautaires, on compte 3 000 logements subventionnés. Chaque mois, ce centre fournit de l'aide alimentaire à 800 familles alors qu'il reçoit plus de 2 000 demandes qu'il n'est pas en mesure de satisfaire, faute de moyens.

- La pauvreté a des conséquences graves à différents niveaux : la santé des femmes et de leurs enfants, l'augmentation de stress qui engendre souvent de la violence, les enfants réussissent moins bien à l'école.



*« C'est un cercle vicieux dans lequel il est parfois difficile de voir comment les familles vont s'en sortir. »*

### 3.5.3 Mesures préconisées

---

41. Injection de nouveaux fonds dans les organismes afin de mettre sur pied les services en français - depuis 1991 aucun nouvel argent.
42. Revoir les critères de financement des organismes.
43. Augmenter la visibilité des services en place en créant des occasions pour présenter les services dans la communauté, mais aussi de connaître les services offerts par d'autres agences. Les intervenantes pourraient se relayer dans ces démarches.

44. Donner une permanence au Comité Réseau qui pourrait, par le biais d'une coordonnatrice, assurer le lien entre toutes les ressources disponibles, continuer le travail d'analyse et d'évaluation sur la condition des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel.
45. Embaucher du personnel où le besoin existe.
46. Établir un calendrier de l'ensemble des groupes et des ressources de la Ville d'Ottawa et le diffuser dans la communauté.
47. Faire une journée de réflexion et de formation sur le réseautage ( portes ouvertes) de façon à faire connaître les services et surtout d'accueillir les nouvelles personnes.
48. Trouver des moyens de rectifier la désinformation véhiculée par le « lobbying de certains pères », peut-être par le biais de recherche, afin de contrer les énoncés selon lesquels en regard de la réforme de la *Loi sur le divorce*, la violence perpétrée des femmes est sous-estimée, ce qui a pour effet de minimiser la violence dont les femmes sont victimes. Trouver les moyens pour que les femmes restent organisées afin de contrer ces mythes.
49. Sensibiliser les intervenantes anglophones aux besoins des francophones – Si une femme francophone ne demande pas de services en français, ce n'est pas parce qu'elle ne veut pas en avoir ou qu'elle n'en a pas besoin. Souvent, elle ne sait pas qu'elle peut recevoir des services en français.
50. Sensibiliser les services de la police d'Ottawa à la diversité – Les femmes lesbiennes, les femmes avec un handicap. Les femmes sont encore confrontées à trop de préjugés.
51. Offrir un meilleur accès à la justice.
52. Assurer une meilleure coordination entre toutes les agences.
53. Offrir de la formation sur le multiculturalisme au personnel des agences.
54. Avoir du personnel qui reflète la diversité culturelle de la clientèle des agences là où c'est nécessaire.
55. Obtenir de l'argent pour produire plus de brochures d'information en français. Les moyens actuels sont très limités; après trois mois, certaines intervenantes n'ont plus de matériel d'information à distribuer dans la communauté.

- 56. Développer des services d'approche dans les diverses communautés et autres instances travaillant auprès des femmes victimes de violence : médecins, professionnels de la santé, travailleuses sociales dans les écoles et autres.
- 57. Avoir un plus grand nombre d'avocates et d'avocats francophones, plus de juges, augmentation du nombre d'heures pour les avocats acceptant les certificats d'aide juridique.
- 58. Permettre aux femmes d'utiliser les mécanismes en place dans les situations d'abus au niveau du système qui est supposé leur venir en aide.

Une avocate a fait cette réflexion :



« Certains abus dénoncés lors de cette recherche-action ne sont pas dignes d'une société démocratique qui a pris la peine d'établir la Charte canadienne des droits et libertés. »

## 3.6 Intervenantes anglophones

### 3.6.1 Thématique

La région d'Ottawa ne compte à l'heure actuelle que deux maisons d'hébergement francophones, la Maison d'amitié et la Présence. Une troisième maison d'hébergement francophone devrait ouvrir prochainement. La Maison d'amitié a obtenu les fonds pour la construction de la nouvelle maison.

La Présence est administrée par une congrégation religieuse. Quoique de nombreuses femmes, tout particulièrement des jeunes y trouvent refuge, la Présence ne participe pas aux différentes tables de concertation pour contrer la violence faite aux femmes, ce qui met cet organisme un peu en dehors du réseau.

Les autres maisons d'hébergement sont anglophones, la plupart ne sont pas des agences désignées bilingues.

Certaines intervenantes anglophones sont très sensibles à la cause des femmes francophones et des femmes immigrantes d'expression française victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Elles sont conscientes des barrières additionnelles auxquelles les usagères font face lorsqu'elles font appel aux services. Les intervenantes anglophones travaillant dans un système dit bilingue doivent aussi

affronter de nombreux obstacles afin que la clientèle francophone puisse recevoir les mêmes services que les femmes anglophones victimes de violence sexuelle. Les intervenantes francophones qui travaillent dans une structure anglophone font également face à de nombreux défis, à leur propre niveau comme à celui de leur clientèle.

Les intervenantes que nous avons rencontrées travaillent toutes dans le réseau de soutien pour femmes victimes de violence. Seulement deux des intervenantes anglophones rencontrées parlent français parfaitement, une autre le comprend assez bien, mais toutes les autres intervenantes ne parlent pas ou presque pas français. Ces intervenantes transigent pourtant quotidiennement avec des femmes francophones et des femmes immigrantes d'expression française.

## 3.6.2 Obstacles

---

### Maisons d'hébergement

- Pénurie de places dans les maisons d'hébergement
- Manque de personnel bilingue - Dans la plupart des maisons d'hébergement anglophones ou dites bilingues, il n'y a souvent qu'une seule intervenante qui parle français, ce qui a pour conséquence de créer des lacunes au niveau de l'accès tout en causant une surcharge de travail pour l'intervenante francophone. Parmi les tâches additionnelles que l'intervenante francophone devra effectuer, il y a la traduction de documents alors qu'elle n'est pas traductrice; ces situations peuvent causer des problèmes surtout lorsqu'il s'agit de documents de portée juridique.
- Lorsque les intervenantes francophones s'adressent à d'autres organismes, elles doivent écrire les lettres d'appui en anglais afin que les dossiers de leurs clientes soient traités plus rapidement. Cette situation amène souvent les intervenantes à accomplir des tâches qui sont en dehors de leur mandat, donc à consacrer moins de temps à l'intervention directe.
- L'interprétation pose de nombreux problèmes tant pour les intervenantes que pour les usagères de services. Le fait de passer par une interprète change la dynamique de la rencontre. Le lien s'établit entre la femme et l'interprète plutôt qu'entre la femme et l'intervenante. Les intervenantes ont parfois l'impression de perdre beaucoup par rapport au vécu de leur cliente à cause de la médiocrité de l'interprétation, des éléments du vécu de la femme étant parfois banalisés alors qu'ils sont très importants.

- Les services d'interprétation ne sont pas toujours disponibles au moment où l'on en a besoin. Les intervenantes gèrent au quotidien des situations de crise et parfois il est difficile de répondre aux besoins immédiats de la cliente. Ces heures d'attente sont éprouvantes pour les femmes.

Nous reconnaissons en effet que certaines femmes immigrantes dont la deuxième langue est le français ne souhaitent pas toujours obtenir les services d'une interprète de leur communauté d'origine, pourtant il est plus facile d'avoir accès à une interprète issue des communautés ethnoculturelles qu'à une interprète francophone. Nous devons respecter le choix de la cliente, mais ces situations posent problème.

- La notion de confidentialité pour certaines des clientes n'est pas bien comprise. Les clientes viennent de pays où sévit la dictature et la corruption. Les femmes ont du mal à croire que leur dévoilement sera protégé; c'est pour ces raisons, entre autres, que les intervenantes ont besoin de plus de temps avec les femmes immigrantes. Le temps dont elles disposent est limité. Dans ce sens, les clientes sont lésées par rapport aux femmes anglophones.
- Les femmes francophones ne participent pas aux groupes puisque les discussions se déroulent en anglais.
- Les enfants francophones qui demeurent dans les maisons d'hébergement anglophones reçoivent très peu de services même s'il existe des partenariats qui offrent quelques ressources francophones. Dans de nombreux cas, la gardienne d'enfants ne parle pas français; les enfants se retrouvent isolés et ne bénéficient pas du soutien dont ils ont besoin.
- Les intervenantes reconnaissent que dans de nombreuses maisons d'hébergement, le personnel ne représente pas la diversité culturelle de la clientèle desservie.

Dans une maison d'hébergement d'Ottawa, alors que 50 % de la clientèle provient de l'Afrique sub-saharienne, toutes les intervenantes sont canadiennes « de souche ». Certaines intervenantes pensent qu'il y a beaucoup de travail à faire à ce niveau afin de changer les mentalités et de faire en sorte que le personnel représente bien la diversité culturelle de la clientèle desservie.

- Les intervenantes constatent que lorsque les femmes arrivent de certains refuges gérés par la ville d'Ottawa, elles n'ont pas été informées de leurs droits durant leur séjour, ce qui a pour conséquence de retarder certaines démarches importantes.

- Les intervenantes disposent de très peu de documentation en français, la plupart des informations affichées sont en anglais.

Les intervenantes se demandent pourquoi les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française ne sont pas informées de leurs droits. Certaines croient qu'il pourrait s'agir de discrimination et de racisme envers des groupes ciblés alors que d'autres se posent toujours la question.



*« Selon moi, les femmes francophones reçoivent moins de services que les femmes anglophones. »*



*« Si je suis honnête avec vous, dans notre centre, les femmes anglophones sont mieux servies, je travaille ici depuis plusieurs années, je ne suis pas inquiète de perdre mon emploi. Comme organisation, nous sommes conscientes de la situation à laquelle nous faisons face; nous avons mentionné ces problèmes à maintes reprises. Je ne parle pas français. Je suis convaincue que lorsque je vais quitter mon poste, la direction tentera d'embaucher une intervenante qui le parle. » (traduction libre de l'anglais).*



*« Je voudrais citer un exemple - Dans notre maison d'hébergement, nous pouvons accueillir 16 personnes. Actuellement, nous avons sept femmes originaires d'Afrique subsaharienne dont la deuxième langue est le français, six femmes canadiennes dont la langue maternelle est l'anglais, une femme autochtone, une femme issue des minorités visibles née au Canada, une place de libre. Nous avons seulement une intervenante qui parle français et qui nous quitte cet été. De toute évidence, les besoins des femmes immigrantes d'expression française ne sont pas comblés. »*

Ces commentaires illustrent la réalité de la plupart des agences anglophones et reflètent les barrières nommées par les usagères des services, les intervenantes francophones et les directrices des agences.

## **Refuges de la ville d'Ottawa**

Même si la ville d'Ottawa affirme qu'elle offre des services dans les deux langues officielles du Canada, on constate sur le terrain que la réalité est très différente. Dans

certains des refuges, nous pouvons dire que les services en français sont quasi inexistantes et ne sont pas toujours une priorité pour la direction de l'établissement.

De plus en plus de femmes immigrantes d'expression française victimes de violence peuplent ces abris de fortune.

Quelques intervenantes anglophones oeuvrant dans ces organismes ont eu le courage de nous informer honnêtement de ce qui se vit dans les refuges. Elles ont en effet brisé certains tabous car les relations entre les fournisseurs de services anglophones et francophones ne sont pas toujours simples. Même si toutes les intervenantes travaillent pour la même cause, les enjeux politiques créent des climats difficiles entre les différentes agences, ce qui affecte les services aux femmes francophones victimes de violence.

- Pas ou peu de services en français
- La clientèle des refuges vit différentes problématiques : itinérance, santé mentale, dépendances variées. Cette situation est difficile pour les femmes victimes de violence conjugale ou de violence à caractère sexuel car le refuge n'est pas un endroit sécuritaire et ne permet pas aux femmes violentées de se remettre. Dans certains refuges, les enfants ne sont pas admis, ce qui fait que des mères doivent se séparer de leurs enfants en les confiant soit à de la famille dans le meilleur des cas ou en les confiant temporairement à la SAE.



*« Dans l'un des refuges de la ville d'Ottawa, 15 à 20 % de la clientèle francophone et immigrante d'expression française devrait être en maison d'hébergement plutôt qu'ici. Elles sont ici car il y a une très grande pénurie de places et nous savons que nous ne pouvons répondre à leurs besoins; nous ne sommes pas équipées pour cela. »*

- Les femmes ne sont pas toujours informées de leurs droits ou des ressources existantes. Elles n'ont pas de soutien pour entreprendre les nombreuses démarches nécessaires pour sortir de l'abri afin de retrouver une vie à peu près normale.
- Certaines intervenantes ont mentionné que l'on ne faisait pas de distinction entre les femmes qui sont victimes de violence conjugale ou de violence à caractère sexuel et les femmes qui ont des problèmes de dépendance. La cohabitation dans l'abri peut causer de nombreux problèmes rendant la vie entre les résidentes parfois très difficile.
- Certaines intervenantes constatent à regret qu'il leur est difficile de placer les femmes immigrantes des refuges dans des maisons d'hébergement. Une intervenante mentionnait qu'en une dizaine

d'années de travail dans les refuges, elle a été en mesure de placer des femmes victimes de violence dans les maisons d'hébergement seulement sept fois, ce qui est peu comparativement au nombre de femmes avec lesquelles elle transige durant une année.

L'intervenante en question ne sait toujours pas comment interpréter cette situation hormis le fait qu'il y a une pénurie de lits à Ottawa. On serait en droit de se poser des questions puisque la clientèle dont nous parlons ici est composée de femmes immigrantes qui vivent sous le seuil de la pauvreté.



*« Notre clientèle a beaucoup changé depuis les dix dernières années. Une grande partie des femmes séjournant dans les refuges ont vécu de la torture; elles ont terriblement souffert avant d'arriver au Canada. Nous devons faire des efforts pour comprendre d'où elles viennent. Parfois, il nous manque des notions d'histoire et de géopolitique. En plus de faire face aux obstacles que nos clientes vivent, nous devons faire face à nos propres barrières; c'est parfois très difficile. »*

- Certaines intervenantes pensent que les femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel restent beaucoup trop longtemps dans les refuges parce que c'est plus long pour elles de trouver un logement subventionné. Là aussi, elles constatent une forme de discrimination envers les femmes immigrantes. Les intervenantes se posent de sérieuses questions par rapport à la façon dont les logements sont attribués à Ottawa. Un certain groupe de femmes immigrantes, tout particulièrement la clientèle des refuges, donc très démunie économiquement, arrive difficilement à obtenir un logement. Quand elles y parviennent, le logement est souvent en très mauvais état. Lorsqu'une femme immigrante peut visiter un logement appartenant à un partenariat de la Ville d'Ottawa, la plupart du temps, elle ne l'obtiendra pas. Cette situation a été mentionnée par les intervenantes, mais aussi par les femmes usagères de services qui se voient contraintes d'interpréter ces comportements comme du racisme à l'égard des femmes immigrantes.
- Les femmes immigrantes sont souvent envoyées en dehors de la ville où il n'y a pas de personnel francophone et encore moins de personnel reflétant la diversité culturelle. Les femmes reçoivent peu de services et sont extrêmement isolées. Elles vont souvent choisir de retourner avec leur conjoint violent.
- Les intervenantes font parfois appel aux résidentes pour faire de l'interprétation. Ces situations ne sont pas idéales du fait de la confidentialité des informations.

- Manque d'interprètes francophones - Nous avons plus facilement accès à une interprète des communautés ethnoculturelles qu'à une interprète francophone. Il nous arrive de téléphoner à d'autres agences qui ne sont pas des fournisseurs d'interprètes et de leur demander de faire la traduction au téléphone afin de pouvoir venir en aide à notre cliente le plus rapidement possible.
- Dans certains refuges, il y a un manque d'espace pour recevoir individuellement les clientes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Les intervenantes disent parfois faire des séances de counselling dans des espaces ouverts; ces situations ne permettent pas aux femmes de se sentir en sécurité pour parler. Dans ce contexte, il est difficile d'assurer l'anonymat de la cliente et la confidentialité.



*« Le manque de confidentialité lors de mes entrevues est à la limite de ce que j'appelle le non-respect. »*



*« On ne frappe pas à la porte alors que je suis avec une femme en crise qui vient d'être violée, c'est épouvantable. »*

Dans un autre refuge de la ville, une intervenante nous disait transiger avec cinq familles nucléaires et 16 familles monoparentales dont dix sont des femmes réfugiées dont la langue seconde est le français. Étant donné qu'elle est la seule intervenante francophone de l'agence, une grande partie du travail lui revient.

S'il n'y avait pas d'intervenante francophone dans ce refuge, qu'advierait-il de toutes ces femmes ?

## Ontario au travail



*« En tant qu'intervenantes, nous vivons parfois de très grandes frustrations face au système. Trop souvent nous avons à nous battre pour le droit de nos clientes. Ces situations enveniment notre quotidien et sont difficiles à vivre. »*



*« Les démarches que les femmes doivent entreprendre pour recevoir de l'aide peuvent être très intimidantes. Le système entre dans la vie très intime des femmes par la vérification de nombreux documents personnels. Ontario au travail a accès aux dossiers de l'impôt et de recherche de crédits. Ces mesures ont été imposées par le gouvernement conservateur. »*

- Les prestations d'aide sociale ont diminué de 21 % depuis 1995. Aujourd'hui, une femme seule touche 520 \$ par mois, que l'on répartit de la manière suivante : 325 \$ pour le loyer et 195 \$ pour la nourriture et les autres besoins de base. Avant les coupures de 1995, une femme seule touchait 649 \$ de prestations mensuelles. Une femme avec un enfant reçoit à l'heure actuelle 997 \$ par mois, plus 207 \$ d'allocations fédérales. Ontario au travail retranche de ce dernier montant la somme de 102 \$, ce qui laisse un montant total de 1 102 \$ par mois pour une mère et son enfant. Ainsi, les femmes monoparentales et les femmes seules sont maintenues dans le cycle de la pauvreté.
- Certaines travailleuses et travailleurs ont des idées préconçues par rapport à des groupes ethnoculturels. Le racisme est très préoccupant.
- Certains travailleurs, travailleuses manquent de formation par rapport à la problématique de la violence envers les femmes et les conséquences de cette dernière. Ces personnes n'ont pas reçu de formation depuis plusieurs années. Ce manque de formation et de connaissance fait que les clientes ne sont pas toujours bien servies.
- Certains travailleurs et travailleuses n'informent pas toujours les bénéficiaires de leurs droits.

Une intervenante a rapporté :



*« À de nombreuses reprises, des femmes immigrantes enceintes, n'avaient pas été informées qu'elles pouvaient recevoir plus d'argent du fait de leur grossesse. Ce ne sont pas des cas isolés. »*

### 3.6.3 Mesures préconisées

---

59. Faciliter et encourager la procédure de désignation en vertu de la *Loi de 1986 sur les services en français*.
60. Encourager l'apprentissage du français chez le personnel des agences, favoriser la formation là où elle s'avère nécessaire.
61. Favoriser et créer des partenariats avec des agences de services francophones.
62. Développer les services en français dans les secteurs Sud et Ouest de la ville.
63. Offrir des services appropriés aux femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel qui sont obligées de rester dans les abris de la ville faute de place dans les maisons d'hébergement et à cause de la pénurie de logements subventionnés.
64. Augmenter le nombre de places dans les maisons d'hébergement.
65. Faciliter l'accès aux logements subventionnés, le rendre équitable et libre de toute discrimination.
66. Dénoncer le racisme et agir sur les systèmes afin d'améliorer la vie des femmes immigrantes et de trouver une harmonie entre les cultures.
67. Améliorer l'accès à l'aide juridique afin que les femmes soient défendues dans le respect et l'égalité tel que mentionné dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.
68. Construire plus de logements sociaux. Le gouvernement de l'Ontario doit prendre de sérieuses mesures afin de combler le manque de logements subventionnés.
69. Avoir plus de documentation en français. Créer un bureau de traduction qui serait au service de tout le réseau. Cette mesure faciliterait l'accès des services pour les femmes et la collaboration entre les agences.
70. Former le personnel des différentes institutions à la problématique de la violence conjugale, tout particulièrement de la violence à caractère sexuel et de la diversité culturelle.

71. Former le personnel des différentes institutions (police, juges, avocates, etc.) sur les enjeux spécifiques aux femmes réfugiées, immigrantes, aux femmes francophones.
72. Les services de police doivent établir de meilleures relations avec la communauté francophone et les diverses communautés culturelles d'Ottawa.
73. Les intervenantes auprès des femmes victimes de violence souhaitent participer à l'élaboration du curriculum de formation de la police à la Cité collégiale afin de sensibiliser les futures policières et policiers à la problématique de la violence conjugale et de la violence à caractère sexuel. À l'heure actuelle, le programme de formation, comporte très peu d'heures sur cette question.
74. Participer et militer dans les différents comités de la Ville d'Ottawa afin de les rendre plus efficaces et que les revendications des groupes de pression soient entendues (Comité pour lutter contre la pauvreté, Comité logement, etc.).
75. Centre d'enregistrement des demandes de logements : permettre aux femmes qui ne sont pas prêtes à partir de la maison d'hébergement de mettre leur demande en attente sans être pénalisées. À l'heure actuelle, si le dossier d'une femme est mis en attente pour une période de plus de trois mois, la femme perd son statut prioritaire.
76. Dans les centres où c'est nécessaire, créer un espace privé afin que les femmes soient reçues dans un endroit où leur sécurité et leur anonymat seront respectés.
77. Abolir la pratique d'Ontario au travail qui consiste à déduire le montant versé par le gouvernement fédéral dans le cadre des allocations pour enfants.

## **3.7 Directrices d'agences francophones**

### **3.7.1 Thématique**

---

Durant notre recherche-action, nous avons rencontré des directrices de maisons d'hébergement, des directrices de centres de ressources communautaires, des directrices d'agences pour femmes survivantes d'inceste ou d'agression à caractère sexuel et enfin, des directrices de différents organismes travaillant de façon connexe auprès de femmes victimes de violence dans la Ville d'Ottawa.

Nous avons constaté que la situation variait d'un secteur à l'autre de la ville d'Ottawa. Certains centres de ressources communautaires sont bien implantés et le caractère

francophone de ces centres est bien défini. Ces mêmes centres commencent à être de plus en plus connus dans la communauté. Cela ne veut pas dire pour autant que la situation soit parfaite, loin de là. Malgré certains acquis, tous les organismes francophones doivent constamment se battre et être innovateurs afin d'assurer la pérennité des services offerts à la population.

Nous verrons de façon détaillée les barrières et les défis auxquels sont confrontés les différents organismes.

## 3.7.2 Obstacles

---

### Services pour les femmes survivantes d'inceste et d'agression à caractère sexuel

- Sous-financement des organismes - Le manque de ressources financières et humaines ralentit le développement des services.
- Le mode de financement des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS ) est inadéquat. Les obligations des organismes francophones au niveau des services en français à fournir à la population sont les mêmes que celles des organismes anglophones alors que les fonds octroyés aux organismes francophones sont nettement inférieurs à ceux versés aux organismes anglophones. Même si la population francophone est moins nombreuse, la ligne 24/7, par exemple, a les mêmes besoins (personnel, formation de bénévoles, locaux).
- Le travail de recherche de financement est très exigeant sans compter l'incertitude des montants qui seront recueillis. Dans de nombreux organismes, une personne-ressource devra se consacrer à temps plein à cette activité.
- Les nombreux tabous entourant la question de la violence à caractère sexuel et l'inceste font qu'il est plus difficile de rejoindre la clientèle concernée malgré le fait que de plus en plus de femmes osent aujourd'hui briser le silence. Les organismes travaillant avec des femmes survivantes ont besoin de mieux se faire connaître auprès de la population touchée par cette problématique.
- La plupart des organismes commencent à rejoindre une nouvelle clientèle : les femmes immigrantes et réfugiées survivantes de conflits armés dans leurs pays d'origine. Cette clientèle arrive avec un bagage

très lourd, les organismes ne sont pas toujours outillés pour bien répondre aux besoins spécifiques de cette nouvelle clientèle<sup>9</sup>.

- Les femmes francophones n'ont pas accès aux mêmes services que les femmes anglophones pour différentes raisons : les services en anglais existent depuis plus longtemps, les organismes anglophones reçoivent plus de fonds, ils ont plus de ressources humaines, les programmes de bénévoles sont bien implantés. Les organismes anglophones peuvent concentrer leurs énergies sur le développement des services alors que les organismes francophones luttent souvent pour leur financement et, par conséquent, pour leur survie.
- Malgré leurs compétences et le fait qu'elles sont parfaitement bilingues, les intervenantes sont payées entre 5 000 et 10 000 \$ de moins que le personnel de la Ville d'Ottawa. Ces inégalités salariales causent de nombreux problèmes aux gestionnaires des organismes qui doivent recruter et former régulièrement du personnel. Les organismes communautaires n'ont pas les moyens d'aligner leurs politiques salariales avec celles de la ville d'Ottawa, par exemple, qui offre des avantages sociaux nettement plus intéressants.
- Certains organismes se disent bilingues, mais la réalité est tout autre. Le niveau de bilinguisme requis pour les anglophones n'est pas le même que celui exigé pour les francophones. Les intervenantes anglophones « dites bilingues » ne peuvent pas toujours communiquer avec leurs clientes francophones. Quand cela se produit, la qualité de l'intervention diminue.
- Trop de femmes francophones et de femmes immigrantes d'expression française ne pensent pas que se faire servir en français est un droit. Elles se font également souvent dire que si elles acceptent des services en anglais, elles seront servies plus rapidement.

---

<sup>9</sup> Le MOFIF (Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones) est un organisme provincial. Le MOFIF vient d'effectuer une recherche sur *L'impact du conflit armé sur l'intégration des femmes immigrantes et des réfugiées francophones en Ontario*. Le rapport est disponible sur le site Web de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes au [www.francofemmes.org/aocvf](http://www.francofemmes.org/aocvf) sous Publications.

## Maisons d'hébergement



*« On ne peut pas continuer à bâtir des programmes sans investir dans les infrastructures. La base doit être nourrie. »*

Ces propos ont été tenus par une directrice de maison d'hébergement de la Ville d'Ottawa. Les conséquences des coupures budgétaires sont nombreuses.

- Les coupures de 6 %, effectuées par le gouvernement conservateur en 1995, affectent encore toutes les organisations travaillant auprès des femmes, notamment les maisons d'hébergement qui malgré l'accroissement de la demande fonctionnent avec le même budget depuis maintenant neuf ans. Plusieurs organismes fonctionnent avec un manque à gagner qui oscille entre 50 000 \$ et 100 000 \$ par année. Ces déficits budgétaires nuisent non seulement à la réputation des gestionnaires, mais retardent l'évolution nécessaire en matière de services aux femmes francophones victimes de violence.
- Le financement est insuffisant. Les organismes francophones ont trop peu d'argent par rapport à la demande qu'ils doivent satisfaire.
- Pas de fonds pour former et gérer des programmes de bénévoles.
- Faute de fonds, certains services aux femmes et aux enfants ont été réduits, par exemple, l'accompagnement à la cour, à l'hôpital, à la recherche de logement. Toutes ces démarches sont pourtant très importantes. Les femmes avec lesquelles les organismes transigent sont très vulnérables et éprouvent des difficultés à exprimer leurs besoins.



*« Une de nos clientes est allée seule en cour. Une décision a été prise qui allait à l'encontre de ses intérêts, elle ne savait pas qu'elle pouvait contester cette décision. »*



*parfois de la difficulté à prendre l'autobus. »*

- Manque de personnel - Il est difficile de recruter du personnel francophone et de le garder.
- Dans une des maisons d'hébergement d'Ottawa, les intervenantes travaillent 40 heures semaines, c'est trop. Il faudrait ramener la semaine de travail à 38 heures. Il y a une intervenante pour neuf femmes et leurs enfants. C'est peu et c'est trop de travail pour une seule personne.
- Épuisement des travailleuses - Sur 22 employées d'une maison, au moment où nous faisons la recherche, il y avait cinq intervenantes en congé de maladie, ce qui veut dire que 22 % du personnel était absent. Quand on pense qu'il y a déjà un manque de ressources humaines! L'épuisement des employées aggrave la situation pour les gestionnaires et le fonctionnement de la maison. Ces situations affectent la qualité des services offerts aux résidentes.
- Du fait de cette surcharge de travail, les organismes ont moins de temps pour s'engager dans la communauté, ce qui réduit l'accès à l'information. Même si on constate une certaine bonne volonté dans le réseau anglophone de défense des droits des femmes, toutes les réunions se déroulent en anglais, limitant ainsi la participation de nombreuses représentantes d'organismes.
- Certaines agences doivent faire de l'interprétation pour le compte d'autres organismes parce qu'il n'y a pas de personnel francophone dans leur agence, alors que cela ne fait pas partie de leur mandat. Par ailleurs, certaines agences ont tendance à penser que les femmes immigrantes parlent anglais alors que souvent leur deuxième langue est le français.
- Malgré une certaine reconnaissance du français, on constate que le fait français n'est pas toujours un droit acquis et qu'il faut encore lutter pour cette reconnaissance. Les besoins des femmes francophones dans toute leur diversité sont pourtant une réalité.
- Manque de places dans les maisons d'hébergement - À l'heure actuelle, la durée minimum d'un séjour est de trois mois. Cette durée est la conséquence directe du manque de logements à prix abordable et d'une plus longue attente avant d'obtenir un logement

subventionné. Rappelons que dans certains refuges gérés par la Ville d'Ottawa, les femmes immigrantes demeurent parfois plus d'un an, ce qui est absolument inadmissible.

- La pénurie de places a obligé la direction de certaines maisons d'hébergement à établir de nouveaux critères d'admission et comme le premier critère est la sécurité de la femme et de ses enfants, on pose plus de questions aux femmes que dans le passé, (par exemple, l'agresseur est-il en ville ou non ?)



*« C'est très difficile en tant que directrice et travaillant dans une perspective féministe de devoir poser toutes ces questions aux femmes violentées, mais le manque de places auquel nous faisons face à l'heure actuelle nous a contraintes à établir ces nouveaux critères. »*

- Faute de places dans les différentes ressources, certaines femmes sont logées dans des hôtels où elles ne reçoivent pas les services dont elles auraient besoin. Il est plus facile de les retracer lorsqu'elles logent dans un hôtel que dans une maison d'hébergement, ce qui peut parfois mettre leur sécurité et celle de leurs enfants en danger.
- Les femmes immigrantes hésitent encore beaucoup à dénoncer la violence car elles craignent les représailles de leur ex-conjoint et de leur famille. La clientèle immigrante est moins sensibilisée à la problématique de la violence. Un grand travail de sensibilisation doit se faire à ce niveau.
- Du fait de l'anonymat des maisons d'hébergement, les femmes ne connaissent pas toujours leurs existences. Elles ont également peur de franchir cette étape.
- Le racisme est très présent dans le système.
- La cohabitation entre les femmes « blanches » et les femmes issues des minorités visibles, les femmes immigrantes cause parfois des problèmes. Les femmes « blanches » pensent que les femmes immigrantes reçoivent plus de services.
- Ethnocentrisme - La cohabitation entre des femmes issues de groupes ethniques différents ou de clans rivaux dans le pays d'origine peut causer de sérieux problèmes pour lesquels le personnel n'est pas toujours préparé et qu'il ne comprend pas. Parfois les rivalités des clans sont transportées jusqu'au Canada.

- Changement de la clientèle - Dans de nombreuses maisons d'hébergement de la Ville d'Ottawa, la clientèle immigrante peut représenter entre 50 % et 85 % des femmes hébergées. Ce changement pose de nouveaux défis tant pour la direction que pour le personnel.
- Le système met souvent en doute la réalité vécue et dénoncée par les femmes.
- Difficile parfois d'avoir accès à une ou un interprète francophone. On constate en effet que c'est plus facile d'obtenir les services d'un interprète des communautés ethnoculturelles que ceux d'un interprète francophone.

## Immigration

À l'heure actuelle on voit une nouvelle clientèle de femmes « sans statut ». Ces femmes sont arrivées au Canada avec un statut diplomatique. Pour une raison ou une autre, mais souvent à cause d'abus graves, elles vont s'enfuir de l'ambassade et se retrouvent alors dans l'illégalité. Souvent l'employeur abusif ne rendra pas les documents de voyage à la femme qui se retrouve alors sans statut.

- Ces situations sont très complexes car il faut monter des dossiers. On trouve très peu d'avocates et d'avocats compétents et disposés à prendre le temps de travailler avec cette clientèle. Les femmes vivent une profonde insécurité qui les déstabilise, d'autant plus que l'on sait que les démarches seront très longues. Ces cas précis demandent beaucoup de temps et une très grande expertise est nécessaire pour réussir. Dans de nombreux cas, les femmes ne comprennent pas leur statut, ni les conséquences de ces démarches pour leur vie présente et future. L'état de désespoir peut parfois les pousser à des gestes dont elles ne peuvent mesurer la portée.
- Nous voyons également de plus en plus de travailleuses arriver au Canada avec un statut de domestiques<sup>10</sup> qui sont agressées par leur employeur et qui essaient de trouver refuge dans les maisons d'hébergement.
- Des femmes, entrées au Canada avec un visa de visiteur et qui, pour différentes raisons, ne veulent pas rentrer dans leur pays d'origine. Les règles d'immigration en ce qui concerne le changement de statut sont très strictes et limitées.

---

<sup>10</sup> La Loi d'immigration concernant les travailleuses domestiques est discriminatoire puisqu'elle lie les femmes à un seul employeur. Lorsqu'elles sont mal traitées par leur employeur, les femmes hésiteront à entreprendre des démarches craignant de devoir retourner dans leur pays.

- Les questions relatives à la demande de statut de réfugiée sont une des étapes les plus difficiles à franchir pour les femmes une fois arrivées au Canada.



*« Nous transigeons en ce moment avec une femme qui provient de l'Afrique sub-saharienne et dont le statut de réfugiée a été refusé. Nous allons faire une demande « pour motifs humanitaires », mais l'avocat ne parle pas français et la cliente ne parle pas anglais. Nous voyons à quel point il est difficile pour la femme de comprendre ce qui se passe et pourquoi le statut de réfugiée ne lui a pas été accordé. Nous devons consacrer beaucoup de temps à cette nouvelle clientèle afin qu'elle comprenne les enjeux liés à sa situation. »*

## **Centres de ressources communautaires**

La question d'accessibilité des services en français dans les centres de ressources communautaires dépend en grande partie du secteur de la ville dans lequel se trouve le centre. La plupart du personnel qui travaille dans ces différents organismes a le français pour langue maternelle et parle parfaitement l'anglais. C'est un avantage par rapport aux agences anglophones où, d'une manière générale, le personnel ne parle que l'anglais. Certains centres sont très bien implantés dans leur secteur et, dans ce cas, le bouche à oreille se révèle très efficace. Le succès d'un centre est toutefois inhérent à la volonté de sa direction de faire valoir le droit des francophones en s'engageant politiquement pour le droit des francophones à se faire servir dans leur langue.

Il reste que de nombreux obstacles subsistent et que les coupures budgétaires du gouvernement conservateur en 1995 ont eu des répercussions sur les organismes qui doivent toujours faire plus avec moins d'argent. Les directrices reconnaissent l'appauvrissement grandissant de leur clientèle. Les 21 % de coupures à l'aide sociale sont dramatiques dans un budget familial déjà restreint.

La clientèle desservie par les centres de ressources communautaires se compose majoritairement de femmes franco-ontariennes dont le niveau d'études est minimal et qui vivent sous le seuil de la pauvreté dans des logements subventionnés. Ces personnes ont recours régulièrement aux banques alimentaires. Le niveau d'études des femmes immigrantes peut varier considérablement. Nous sommes en présence de femmes qui ont fait des études supérieures alors que d'autres savent à peine lire et écrire. Malgré leur niveau d'études élevé, les femmes immigrantes ne peuvent pas toujours trouver des emplois qui correspondent à leur qualification et à leur expérience.



*« Je suis parfois face à des femmes immigrantes qui parlent mieux le français que moi, qui ont des doctorats, je vois toutes les difficultés auxquelles elles sont confrontées au quotidien, c'est d'autant plus difficile car elles ont tant à nous offrir. »*

- Les coupures budgétaires - Les centres doivent faire plus avec moins d'argent. Des choix difficiles sont à faire afin de rester dans les limites des budgets.
- Il y a une grande inégalité entre les fonds versés aux organismes anglophones et aux organismes francophones ce qui rend la prestation de services plus difficile.
- Du fait du manque de fonds, certaines agences manquent de visibilité. La clientèle francophone ne se rejoint pas de la même manière que la clientèle anglophone.
- Le manque de fonds retarde le développement des services en français.
- Les exigences des bailleurs de fonds ne sont pas toujours réalistes.
- De nombreuses agences sont confrontées à des difficultés concernant leur personnel - Le roulement est très important et est lié directement au fait que les organismes ne sont pas en mesure d'offrir la parité salariale avec les fonctionnaires. Le personnel tente d'obtenir des emplois à la Fonction publique ou à la municipalité parce que les salaires et les avantages sociaux y sont de beaucoup supérieurs. Le fait d'avoir à former régulièrement du nouveau personnel affecte la qualité des services offerts et produit une surcharge de travail pour les gestionnaires qui doivent embaucher régulièrement du nouveau personnel.
- Le programme d'équité salariale est en retard d'une vingtaine d'années. Les salariées des centres de ressources communautaires gagnent en moyenne 10 000 \$ de moins par année que les intervenantes d'Ontario au travail par exemple. Les sommes d'argent en cause pour un redressement des salaires sont très importantes. Le travail d'intervenante est par ailleurs très exigeant et difficile. De nombreuses travailleuses sociales ont une maîtrise en sciences sociales. Quel est le salaire de base dans n'importe quel ministère pour une personne qui détient une maîtrise ?



« Dans de telles conditions, comment pouvons-nous maintenir une continuité de nos services en français quand nous ne pouvons même pas recruter du personnel francophone ? »

- Le recrutement des intervenantes francophones est de plus en plus difficile.
- Les exigences linguistiques sont très hautes pour les intervenantes francophones comparativement à ce que l'on exige pour les intervenantes anglophones.
- Malgré leur bonne volonté, certaines intervenantes ne comprennent pas toujours les enjeux et les défis auxquels les femmes immigrantes sont confrontées. La formation du personnel sur ces questions est indispensable.
- Malgré les coupures budgétaires, certains centres, ont maintenu la gamme de services mais manquent de personnel pour les offrir. Cette situation augmente la surcharge de travail des intervenantes et les contraint à sacrifier une partie de leur travail.
- Le temps d'attente pour des groupes de soutien en français (de 4 à 6 mois) dans certains centres demeure un très grand obstacle pour les femmes qui vont se tourner, quand elles le peuvent, vers des services en anglais.
- Les femmes francophones hésitent encore à demander des services en français. À cause de l'oppression intériorisée, certaines ne revalorisent pas leur langue maternelle et manquent de confiance en elles.
- La cohabitation entre les personnes franco-ontariennes et les personnes immigrantes dans les immeubles à logements subventionnés posent parfois de très grands problèmes. Les personnes canadiennes « de souche » ont souvent le sentiment que les familles immigrantes leur enlèvent quelque chose. La situation de précarité entraîne des tensions entre ces différents groupes.
- Certains centres ont plus de difficulté à rejoindre les femmes immigrantes surtout en ce qui a trait à la violence. Ce sont par des programmes pour les enfants, tel le club des devoirs qui est fréquenté à 100 % par des enfants de familles immigrées qu'un centre a été capable de rejoindre les femmes immigrantes qui autrement ne

viendraient pas. Sans flexibilité, il est impossible de rejoindre cette clientèle.

- Les femmes immigrantes ne définissent pas toujours la violence comme telle et restent isolées.
- Les femmes immigrantes sont trop souvent envoyées dans des refuges qui ne sont pas appropriés. Elles reçoivent très peu de services et se retrouvent encore plus isolées.
- La collaboration entre les différentes agences et certaines institutions s'avère parfois très difficile.
- Les centres transigent de plus en plus avec une clientèle ayant des problèmes de santé mentale, la situation a réellement empiré depuis 1995. Des personnes qui étaient fonctionnelles dans le passé car elles étaient prises en charge ne le sont plus aujourd'hui. Les hôpitaux réfèrent de plus en plus de personnes dont la condition nécessite un suivi rigoureux.



*« Je me pose la question : quelles sont les institutions qui ont de l'argent ? »*

- Le manque de ressources dans les écoles.



*« C'est lorsque l'on entre dans une école que l'on peut mesurer l'ampleur du problème de la violence et de la pauvreté, pourtant les ressources pour venir en aide aux jeunes sont insuffisantes. Souvent la travailleuse sociale n'est dans l'école que quelques heures par semaine, ce qui est loin d'être suffisant. »*

### 3.7.3 Mesures préconisées

---

78. Reconnaissance des droits à des services en français par les gouvernements provincial, municipal mais aussi dans toute la communauté.
79. Les maisons d'hébergement ont besoin d'être financées en fonction des besoins définis par les agences.

- 80.** Embaucher plus de personnel francophone dans les agences dites bilingues.
- 81.** Ramener la semaine de travail à 38 heures dans les maisons d'hébergement.
- 82.** Prioriser notre engagement auprès de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes ( AOcVF) qui représente les organismes travaillant auprès des femmes francophones victimes de violence en Ontario.
- 83.** Mettre des mécanismes en place qui permettent aux femmes de dénoncer les abus du système dont elles sont victimes.
- 84.** Développer les services en français de façon à mieux répondre aux besoins diversifiés des nouvelles clientèles.
- 85.** Les maisons d'hébergement non francophones doivent offrir plus de services en français.
- 86.** Monter un programme de développement communautaire et de sensibilisation à la violence envers les femmes et accorder une attention particulière aux femmes immigrantes d'expression française.
- 87.** Recruter plus d'interprètes francophones.
- 88.** Ouvrir une nouvelle maison d'hébergement francophone ainsi qu'un centre de jour pour les femmes victimes de violence.
- 89.** Faciliter l'accès à l'aide juridique.
- 90.** Réviser la *Loi sur l'immigration* de façon à faciliter les procédures d'immigration.
- 91.** Établir plus de partenariats avec les autres organismes travaillant avec les femmes victimes de violence.
- 92.** Injecter des fonds dans les centres afin de développer les services (services d'approche, promotion, programmes pour les enfants témoins de violence).
- 93.** Embaucher du personnel et offrir de la formation continue.
- 94.** Avoir plus de flexibilité dans certains programmes et dans les heures de fonctionnement.
- 95.** Rappeler aux femmes que les services en français sont un droit, qu'ils existent et les encourager à les demander.

96. Investir dans plus d'outils en français tels des manuels, des livres de références car la plupart des outils ne sont disponibles qu'en anglais.
97. Mettre sur pied un centre de traduction des documents qui, une fois traduits, seraient distribués aux agences du réseau.
98. Remettre de l'argent dans les programmes de prévention de la violence auprès des jeunes.

## 3.8 Directrices d'agences anglophones

### 3.8.1 Thématique

---

Les directrices d'agences anglophones que nous avons été en mesure de rencontrer individuellement ou qui ont répondu au questionnaire travaillent dans des maisons d'hébergement, des centres de ressources communautaires, des centres pour femmes victimes d'agression sexuelle, des centres de ressources pour femmes immigrantes.

Malgré la croissance constante de la clientèle francophone et de la clientèle immigrante d'expression française, la plupart de ces organismes ne sont pas des agences désignées selon la *Loi de 1986 sur les services en français*. Certaines directrices d'agences ont mentionné que le processus de désignation était trop compliqué et posait des difficultés pour leur agence. Deux de ces agences sont en voie de procéder à la désignation. Les autres n'envisagent pas de le faire.

Certaines participantes ont reconnu ne pas avoir la capacité de servir équitablement les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française du fait qu'elles n'ont pas de personnel francophone dans leur agence. Lorsqu'il y a du personnel, souvent, ce sera une seule personne, l'intervenante francophone fera face à une surcharge de travail et ne sera pas en mesure de répondre aux besoins de toutes les femmes.

### 3.8.2 Obstacles

---

Certaines directrices ont identifié les mêmes obstacles que les directrices francophones. D'autres, dans les agences non désignées, disent ne pas avoir de politiques sur les services en français, et référer les clientes francophones vers des ressources en français ou simplement les servir en anglais.

## 3.8.3 Mesures préconisées

---

99. Simplifier les procédures de désignation des agences
100. Embaucher du personnel francophone et du personnel qui représente la diversité culturelle de la clientèle desservie.
101. Référer de façon plus systématique les femmes francophones vers les services appropriés.

## 3.9 Intervenantes de services connexes

### 3.9.1 Thématique

---

Nous avons rencontré des intervenantes de la Société d'aide à l'enfance, de la police d'Ottawa, d'Ontario au travail et des avocates francophones et anglophones en droit de la famille. Ces rencontres nous ont permis de confirmer dans l'ensemble les obstacles nommés par les nombreuses participantes à la recherche-action.

### 3.9.2 Obstacles

---

La première difficulté fut d'obtenir un rendez-vous. Il semble que les intervenantes des services connexes éprouvent quelques difficultés à parler des obstacles qui existent au sein de leurs agences respectives. Le dévoilement de certaines informations pourrait être mal perçu et se retourner contre les intéressées. Le but des rencontres était de vérifier et de valider les informations recueillies tout au long de la recherche-action.

Pour ne citer qu'un exemple, à l'heure actuelle, Ontario au travail compte environ 320 travailleuses et travailleurs, et traite environ 20 000 dossiers. Ces chiffres démontrent d'une part que chaque intervenante a de nombreux dossiers à traiter et d'autre part, qu'un grand nombre de personnes à Ottawa vivent dans la pauvreté.

Une des personnes rencontrées nous a confié transiger avec une clientèle francophone dans une proportion de 50 % alors qu'elle ne parle pas français. L'autre 50 % des dossiers traités sont des cas de femmes autochtones, de femmes immigrantes, de femmes réfugiées.

## Ontario au travail

- Les Franco-ontariennes ne sont pas toujours respectées par le système qui doit leur venir en aide. Elles vivent souvent dans une pauvreté extrême et leur manque d'instruction les limitent. Elles ne connaissent pas leurs droits et souvent elles n'en sont pas informées. Elles ont une très basse estime d'elles-mêmes. Peu de services sont disponibles et adaptés à leurs besoins. Certaines bénéficiaires sont prises avec divers problèmes : dépendances multiples, problèmes de santé mentale. Les problèmes sont plus graves dans le groupe d'âge 30-40 ans. Si les femmes sont bilingues, ça explique en partie la raison pour laquelle elles n'exigent pas de services en français. Même si les politiques d'Ontario au travail permettent un rendez-vous de la bénéficiaire avec une intervenante francophone, dans la pratique ce n'est pas toujours ce qui se passe et le délai peut être plus long.

En ce qui concerne les femmes immigrantes, les barrières suivantes ont été nommées.



*« On a tendance à envoyer les femmes immigrantes dans les pires endroits, dans des secteurs violents de la ville, où il y a très peu de ressources. Dans ce processus, les enfants sont négligés. Ils ont le droit d'avoir des logements sécuritaires et de développer des relations avec d'autres enfants. Les conditions de ces enfants rendent leur vie instable ce qui peut amener à long terme des problèmes d'intégration. »*



*« Je peux voir clairement cette situation. »* ( traduction libre de l'anglais)

- Pénurie dans les maisons d'hébergement et les refuges de la Ville d'Ottawa.
- À cause de la pénurie de places en maisons d'hébergement et dans les abris, et du manque de logements abordables et sécuritaires, les femmes tournent en rond. Après un an ou deux, elles se retrouvent à la case départ et leur situation ne s'est pas améliorée.

- Le racisme est une réalité au sein de notre institution. Les clientes en sont parfaitement conscientes et c'est pénible d'en être témoin au quotidien. Avant leur arrivée au Canada, les femmes immigrantes avaient une image plus positive de la société canadienne.
- Les femmes autochtones vivent dans une pauvreté extrême, leurs besoins ne sont pas comblés. Par ailleurs, elles ne demandent rien de plus que ce qui leur est donné et bien entendu, c'est le minimum. Les préjugés et la discrimination à leur égard sont malheureusement très ancrés dans le système.
- La clientèle desservie a radicalement changé au cours des dernières années. À travers les femmes qui viennent demander des services, nous pouvons suivre les événements qui touchent le monde. Les femmes arrivent directement de pays où sévissent des conflits armés, des guerres; elles ont souvent été directement touchées par ces conflits.

De plus en plus de travailleuses engagées comme domestiques et des femmes venues au Canada avec un statut diplomatique fuient des situations d'abus graves. De nouvelles politiques ont été mises en place à la fin de l'année 2003 afin de pallier aux besoins d'urgence de cette nouvelle clientèle qui, auparavant, ne pouvait pas recevoir de services de notre institution. Ces situations sont très complexes et exigent beaucoup de travail de notre part en plus de rendre les femmes vulnérables.



*« Je transige avec des cas très difficiles, j'ai une cliente qui a quitté son pays durant la période des conflits armés; son mari a été tué. Elle a réussi à partir avec seulement deux de ses cinq enfants, trois sont restés au pays. Elle essaie depuis plusieurs années de les faire venir au Canada. Les procédures de regroupement familial sont trop longues. Des mères et des enfants peuvent être séparées pendant de nombreuses années, ces situations sont intolérables. » ( traduction libre de l'anglais )*

- Le niveau de vie des femmes immigrantes a diminué depuis ces dernières années.
- Nous manquons de personnel francophone et de personnel qui représente la diversité de notre clientèle.

## Avocates francophones

Nous avons été en mesure d'obtenir des entrevues avec des avocates francophones dont la clientèle de l'une est composée à 95 % de femmes francophones, de femmes immigrantes d'expression française, qui bénéficient de l'aide juridique.

Les problèmes définis par ces avocates se retrouvent à tous les niveaux du système en place. Les barrières que les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française ont à franchir afin d'être représentées de façon juste et équitable sont énormes. Selon elles, la situation est déjà difficile pour les femmes anglophones victimes de violence conjugale. On peut donc imaginer qu'elle l'est davantage pour les femmes francophones démunies.

- Sur le plan de la loi, les services en français sont garantis pour toute personne qui en fait la demande. Dans la pratique, la situation est différente. Une femme francophone peut effectivement demander des services en français. Elle devra toutefois s'armer de patience car les délais sont excessivement longs; les procédures peuvent prendre parfois le double de temps. Même s'il y a de nombreuses avocates qui peuvent communiquer en français lors des entrevues avec leur cliente, elles vont privilégier l'anglais pour les procédures.
- Pour de nombreux avocats et avocates, la violence envers les femmes restent un fait accessoire et demeure une zone d'inconfort.
- Ressources de l'aide juridique - L'avocat dispose de 14 heures pour constituer la base d'un dossier, lorsqu'il n'y a pas de contestation concernant la garde d'enfants; de 15 heures supplémentaires lorsque la garde d'enfants est contestée et de 8 heures pour une ordonnance de ne pas faire (*restraining order*).

Ce nombre d'heures allouées par l'aide juridique représente en soi une barrière importante pour les femmes. Les avocats disposent de très peu d'heures pour traiter un dossier de façon convenable. Il faut prendre le temps d'écouter les clientes et de rédiger les documents. Les maris disposent souvent de plus de moyens financiers, ils peuvent se permettre de faire étirer les procédures par des « jeux ». Ces comportements empiètent sur le temps déjà limité dont disposent les avocates, les avocats pour défendre leurs clientes. Défendre les femmes dans de telles conditions demeure un défi et exige un grand dévouement.

Une des avocates rencontrées a fait cette réflexion :



« C'est un peu un sacerdoce que de défendre les femmes dans notre système. »

- Les femmes immigrantes d'expression française ne connaissent pas le système judiciaire canadien. Elles sont loin d'être convaincues qu'elles seront entendues et défendues convenablement. Elles ont

souvent le sentiment que leur vie est passée à la loupe par les institutions, la SAE, Ontario au travail et les autres services. Selon une des avocates rencontrées, les femmes immigrantes ne sont pas convaincues que leur témoignage restera confidentiel.

- Manque d'avocates et d'avocats francophones - La plupart d'entre eux ont suivi leur cours en anglais. Tout le langage juridique est appris en anglais. C'est plus facile pour eux de travailler en anglais plutôt que de commencer à s'expliquer en français avec leur cliente, d'autant plus que le langage juridique demeure très complexe.
- Manque de juges francophones ou parfaitement bilingues à la cour mais aussi dans les tribunaux administratifs comme à Ontario au travail.
- Il arrive que l'avocat du conjoint fasse des pressions sur une femme, en la rejoignant à la maison d'hébergement ou au refuge. Cette situation affecte plus souvent les femmes immigrantes qui ne connaissent pas leurs droits, craignent le système et sont isolées.

Rappelons que selon les règles, l'avocat n'a aucun droit de communiquer avec la partie adverse. Ces comportements sont inacceptables et contreviennent au code de déontologie du Barreau.

- Les contre-interrogatoires peuvent être très intimidants pour les femmes qui se sentent souvent revictimisées par cette procédure. Les juges n'interviendront pas si les questions restent dans les limites de l'acceptable. Notons que trop souvent la ligne de démarcation est très fine. Il arrive néanmoins que des juges interviennent lorsque les limites ont été largement dépassées. L'avocat de la femme a un très grand rôle à jouer dans ces situations. Malheureusement, de nombreux avocats en début de pratique et manquant d'expérience, acceptent des mandats d'aide juridique. La cour devient à regret leur lieu d'apprentissage aux dépens des femmes.

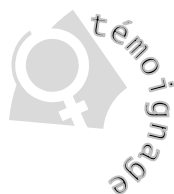
Cette situation limite les possibilités des femmes d'être défendues de façon équitable.

- Le manque de coordination entre les services fait que les femmes « *courent d'un bord puis de l'autre comme des poules sans tête,* » selon l'expression d'une avocate. Les femmes ne sont pas toujours informées de leurs droits, notamment par Ontario au travail. Les enfants peuvent être placés de façon arbitraire par la Société d'aide à l'enfance sans tenir compte de la spécificité linguistique et culturelle.
- Le racisme et les préjugés envers certaines communautés sont très réels.

## Avocates anglophones

Les nombreuses lacunes dont elles nous ont fait part coïncident avec les informations recueillies lors de nos rencontres avec les avocates francophones. Néanmoins, nous pensons qu'il est important de souligner à nouveau certains points cruciaux.

- Racisme systémique



*« De nombreuses femmes de couleur nous disent que la couleur de leur peau représente une barrière lorsqu'elles demandent des services. En tant que femme « blanche », il m'est difficile d'imaginer cela parce que le Canada est une société multiculturelle. »*

- Manque d'avocates, d'avocats et de juges francophones et bilingues.

La pénurie d'avocates et d'avocats et de juges francophones crée chez les femmes un sentiment d'insécurité face à leur situation malgré le fait qu'elles puissent obtenir les services d'un interprète. Elles ont le sentiment de ne pas être défendues équitablement, en plus de ressentir que quelque chose dans le processus leur échappe.

- La violence contre les femmes reste un sujet tabou. Les avocats préfèrent ne pas aborder cette question.
- Malgré les surplus dans les caisses de l'aide juridique, trop de femmes n'y ont pas accès.
- Difficile de trouver une avocate francophone qui va accepter un certificat d'aide juridique.
- Les femmes autochtones sont très mal traitées par les différentes institutions qui doivent leur venir en aide.
- Durant les contre-interrogatoires, les femmes disent être victimes d'intimidation de la part de l'avocat de la partie adverse. La situation peut être encore plus grave pour les femmes immigrantes du fait qu'elles ne connaissent pas le système canadien et qu'elles font face à des barrières additionnelles : langage, pauvreté, peur du jugement, racisme.

## Société d'aide à l'enfance (SAE)

Le placement d'un ou de plusieurs enfants est une expérience dramatique tant pour les enfants que pour les mères qui doivent s'en séparer. Ces décisions ne peuvent pas être prises à la légère. Mesurons-nous toujours l'impact de ces placements sur la vie des enfants et de leur mère ? Faisons-nous toujours un choix éclairé et libre de tous préjugés ? Les familles d'accueil sont-elles toujours les mieux placées pour prendre en charge ces enfants ? Une mère dont l'enfant doit être placé peut proposer à la SAE un membre de sa famille, qui s'assurera cependant que le répondant de l'enfant se conforme aux exigences de la SAE.

Au cours des vingt dernières années, la SAE d'Ottawa a vu sa clientèle croître, elle est passée de 600 enfants à environ 1100 enfants.

Selon les intervenantes francophones travaillant à la SAE que nous avons été en mesure de rencontrer, le dossier de la violence conjugale constitue un important volet de la Société d'aide à l'enfance. Les barrières et les lacunes discutées avec certaines intervenantes sont les suivantes :

- Lorsque l'enfant est enlevé à sa mère pour cause de violence conjugale, celle-ci est victimisée à nouveau car le système la rend responsable de la sécurité de ses enfants.
- Si la femme retourne avec son ex-conjoint violent, la SAE estime qu'elle a l'obligation de retirer les enfants.
- Manque de compréhension de part et d'autre des mandats respectifs, de la SAE et des agences travaillant auprès des femmes victimes de violence.
- Manque de familles d'accueil, les enfants francophones sont placés dans des foyers anglophones. Du fait du manque de familles d'accueil, les enfants sont placés où il y a de la place et malheureusement on ne peut pas toujours tenir compte des particularités culturelles, linguistiques et religieuses.

Ce dernier point illustre les réflexions d'une intervenante. Elle nous dit : « *J'ai éprouvé de grandes difficultés à placer plusieurs enfants d'une même famille.* » Même en les séparant cela a été très difficile de leur trouver de la place. En une semaine, ces enfants ont changé plusieurs fois de foyer. On essaie de maintenir les enfants dans la même école afin de ne pas trop les déstabiliser, mais dans la réalité c'est toute une autre histoire. Ces situations sont traumatisantes pour les enfants qui ont déjà tellement souffert.

- Du fait du manque de familles d'accueil, les critères et exigences sont moins sévères. Cette situation peut parfois s'avérer dramatique pour

les enfants qui sont placés. Des abus ont déjà été dénoncés. Selon une intervenante, certains foyers d'accueil devraient être fermés.

- Il y a encore de nombreux préjugés vis-à-vis de certaines cultures. Le personnel ne reflète pas toujours la diversité de la clientèle avec laquelle la Société d'aide à l'enfance transige. Les femmes sont jugées par rapport aux critères personnels et aux limites de l'intervenante qui transige avec elles.



« Parfois, avant de comprendre la situation, on juge la femme victime de violence. »

- Le racisme est une réalité très concrète au sein de notre institution.
- Concernant les femmes Franco-ontariennes, nous parlons plutôt de discrimination à l'endroit du français que de racisme.

## Police d'Ottawa

La policière ou le policier est souvent la première personne qu'une femme victime de violence va rencontrer. Certaines participantes à la recherche-action nous ont mentionné de nombreux obstacles qui figurent dans le présent rapport. Nous ne doutons pas des informations reçues au cours de cette recherche, nous pensons cependant qu'il était important de rencontrer des personnes travaillant au service de la police d'Ottawa afin de vérifier les informations recueillies durant la recherche. Nous voulions aussi connaître les politiques mises en place par cette institution pour mieux répondre aux besoins de la clientèle francophone et de la clientèle immigrante d'expression française.

Selon l'une des personnes rencontrées, la langue n'est pas un obstacle puisque la police d'Ottawa fait appel, quand c'est nécessaire, à des agences qui fournissent des services d'interprétation et de traduction : *Immigrant Women Services et Language of Life*. La plupart des policières et des policiers qui parlent français se trouvent dans le secteur Est de la ville d'Ottawa où réside une importante population francophone. Les femmes demeurant dans le secteur Ouest ou les autres secteurs de la ville sont en général référées aux services de police de l'Est.

Si la langue parlée par les femmes victimes de violence conjugale n'est pas un problème, quelles sont alors les barrières systémiques auxquelles font face un nombre important de femmes victimes de violence et pourquoi ne sont-elles pas à l'aise avec la police d'Ottawa ?

Rappelons que plusieurs participantes à la recherche-action ont mentionné des

problèmes tels que le manque de personnel francophone, le manque de sensibilité face aux femmes victimes de violence, la méconnaissance de la problématique de la violence sous toutes ses formes, la discrimination, les préjugés et le racisme envers certains groupes ethnoculturels, les abus de pouvoir et des propos parfois désobligeants. Les femmes victimes de violence sont référées à la police de différentes manières par exemple : le répartiteur d'appel 24/7, les appels personnels, les centres de ressources communautaires, les abris de la ville, les médecins, les membres d'une famille.



*«Le racisme est réel au sein de notre institution. Il est cependant caché, les services de police sont conscients de ce problème. L'institution policière doit faire un travail de sensibilisation auprès du personnel sur la diversité culturelle. Nous travaillons en ce sens.»*

- Certaines policières et policiers ne comprennent pas la problématique de la violence faite aux femmes. Ils ont en effet du mal à accepter l'idée de répondre plusieurs fois à des appels venant de la même femme.
- Ce sont souvent les femmes qui sont mises dehors par le conjoint. Lorsque les femmes sont jetées à la rue, les policières, policiers disent avoir beaucoup de mal à leur trouver une place dans un refuge ou dans une maison d'hébergement.
- Certaines femmes immigrantes ne veulent pas avoir des interprètes provenant de leur communauté d'origine. Cette situation peut parfois causer des problèmes pour des femmes. Elles ne veulent pas être identifiées par leurs pairs. Elles vont aussi hésiter à poursuivre leur conjoint violent.
- Certains policiers ont grandi dans des familles où il y avait de la violence. Les situations vécues par les femmes à qui ils doivent venir en aide peuvent les déstabiliser surtout pour ceux qui n'ont jamais entrepris de démarches thérapeutiques.



*« Nous essayons le plus possible de travailler avec du personnel féminin, mais ce n'est pas toujours possible compte tenu qu'une majorité de notre personnel est masculin. Certaines femmes ne sont en effet pas à l'aise devant des policiers. » (traduction libre de l'anglais)*



« De toute évidence, le personnel de la police est représentatif de la population canadienne. Nous avons au sein de notre institution des policiers qui ont des préjugés par rapport à certaines cultures alors que d'autres au contraire ont la même ouverture d'esprit que de nombreuses personnes de notre société multiculturelle. »  
(traduction libre de l'anglais)

L'une des personnes rencontrées nous disait qu'afin de pallier à ces obstacles et ces lacunes, des mesures ont été prises en vue d'améliorer la qualité des services aux femmes victimes de violence conjugale. L'emphase est mise sur la formation du corps policier. Les formations en cours portent sur la diversité culturelle, ses aspects et ses enjeux. Des liens ont été créés avec différents représentants de ces communautés. Des formations sont également en cours sur la problématique de la violence conjugale. La police d'Ottawa fait partie de la Table ronde de concertation sur la violence conjugale, cette Table ronde est constituée de diverses agences travaillant avec les femmes victimes de violence, entre autres : *City Council Chief, Immigrant Women Services*, le *Regional Coordinating Committee To End Violence Against Women (RCCEVAW)*, le sous-comité du *Sexual Assault Network (SAN)*, le CALACS francophone d'Ottawa. Cette table ronde se réunit plusieurs fois par année et examine de façon concrète la situation des femmes et les mesures à mettre en œuvre en vue d'améliorer le sort des femmes.

### 3.9.3 Mesures préconisées

---

102. Former toutes les intervenantes et intervenants sur les politiques d'Ontario au travail de façon à ce que tous les dossiers soient traités conformément aux politiques de l'agence.
103. Former le personnel d'Ontario au travail sur la problématique de la violence contre les femmes.
104. Former le personnel d'Ontario au travail sur le multiculturalisme, les différents enjeux et défis des femmes immigrantes, des femmes réfugiées et des femmes sans statut.
105. Dénoncer le racisme et la discrimination systémique et mettre des mesures en place afin d'améliorer la situation.
106. Augmenter le nombre de places dans les maisons d'hébergement et dans les abris.
107. Injecter des fonds pour la construction de nouveaux logements sociaux.

108. Faciliter la concertation et le dialogue entre le personnel d'Ontario au travail et sa direction sur les situations auxquelles le personnel est confronté par rapport à la clientèle desservie par l'agence. Ces rencontres permettraient au personnel de sortir d'un certain isolement, voire même un certain découragement, et de mieux surmonter les difficultés quotidiennes.
109. Augmenter le nombre d'heures de l'aide juridique afin de mieux évaluer les dossiers à traiter.
110. Nommer plus de juges francophones et parfaitement bilingues dans les cours et les tribunaux administratifs.
111. Augmenter le nombre d'avocates et d'avocats francophones travaillant dans une perspective féministe.
112. Élargir le mandat de la clinique juridique d'Ottawa afin que les services offerts par celle-ci correspondent mieux aux besoins des femmes victimes de violence.
113. Permettre aux femmes d'utiliser les recours disponibles quand c'est nécessaire (par exemple abus de la part de certains avocats). S'il y a des plaintes répétées concernant un avocat en particulier, le Barreau devra prendre des mesures afin de corriger la situation.
114. Respecter et appliquer la *Charte canadienne des droits et libertés*.
115. Augmenter le financement et améliorer les ressources pour les femmes victimes de violence : plus d'aide sociale, meilleur accès au logement, meilleures ressources pour les enfants, pas de placement arbitraire.
116. Le gouvernement élu doit se rappeler les promesses qu'il a faites et les respecter.
117. Les organismes de défense des droits des femmes doivent pouvoir se concerter afin que les femmes puissent avoir un accès égal à la justice.
118. La SAE devrait avoir plus de personnel francophone et du personnel représentant la diversité culturelle de sa clientèle.
119. La SAE doit tenir compte le plus possible de la langue maternelle, de la religion, de la culture de l'enfant qu'elle doit placer.
120. Sensibiliser la société sur les questions de racisme et de discrimination à l'égard des communautés culturelles et de la francophonie.

- 121.** Augmenter les ressources financières de certains foyers d'accueil.
- 122.** Revoir certains critères d'éligibilité des foyers d'accueil.
- 123.** Donner plus de moyens et d'outils aux femmes victimes de violence afin que leurs enfants puissent rester avec elles.
- 124.** Améliorer la capacité de servir les femmes francophones peu importe le secteur où elles se trouvent dans la ville d'Ottawa.
- 125.** Étendre la formation du corps policier à la problématique de la violence contre les femmes.
- 126.** Sensibiliser et former le corps policier à la diversité culturelle et aux besoins des femmes, poursuivre la politique de rapprochement avec les différentes communautés représentées à Ottawa.
- 127.** Dénoncer la face cachée du racisme au sein du service de police.
- 128.** Participer à la Table ronde sur la violence contre les femmes. Travailler en étroite collaboration avec les membres de cette table.

## Chapitre 4

---

# Synthèse

**N**ous reconnaissons que depuis des années les services en français dans la région d'Ottawa sont plus nombreux et ont évolué. Les organismes travaillant auprès des femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel ont dû exercer de fortes pressions sur les pouvoirs publics afin que les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française reçoivent les services qu'elles sont en droit d'obtenir. Même si Ottawa est privilégiée par rapport au reste de l'Ontario, cette recherche-action a démontré clairement que les femmes ont encore de nombreuses barrières à franchir afin de recevoir des services appropriés. Les organismes et les groupes de pression doivent continuer à revendiquer les droits des femmes francophones dans toute leur diversité. De nombreux organismes manquent de ressources financières et humaines et doivent quotidiennement accomplir des miracles afin de maintenir une gamme de services qui soit adéquate. Ce manque de moyens est un des premiers obstacles auxquels les femmes sont confrontées pour obtenir des services. N'oublions pas que seulement 10 % des femmes victimes de violence conjugale et que 6% des femmes victimes d'agression à caractère sexuel vont chercher des services. Il est impératif de remédier à ces lacunes et d'identifier des moyens pour rejoindre les femmes qui pourraient bénéficier des services en place tout en continuant à développer les services en français dans la région.

Durant notre recherche-action, nous avons rencontré des usagères de services, des intervenantes francophones et anglophones à l'accueil, des travailleuses sociales francophones et anglophones, des directrices d'agences francophones et anglophones, des avocates francophones et anglophones, des intervenantes francophones et anglophones des services connexes tels que la SAE, Ontario au travail et la police d'Ottawa.

La plupart des intervenantes et des directrices que nous avons rencontrées nous ont dit à quel point les cas avec lesquels elles transigent étaient plus complexes par rapport à ceux des dix dernières années. La clientèle est très diversifiée et fait face à des problématiques multiples. Cette situation oblige les agences non seulement à s'adapter à la nouvelle réalité d'Ottawa, mais aussi à trouver de nouveaux outils afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Nous avons passé en revue tous les obstacles signalés et les diverses mesures préconisées par les différents groupes consultés. À la lumière de tous les renseignements colligés, nous constatons que les obstacles et les mesures à mettre en œuvre demeurent essentiellement les mêmes quelque soit le groupe rencontré. Il est très intéressant de constater que les informations recueillies durant les groupes focus avec les usagères de services correspondent aux informations recueillies lors du groupe focus avec les intervenantes francophones. Il y a en effet un dénominateur commun entre les femmes victimes de violence conjugale, surtout pour celles qui vivent cette violence depuis de nombreuses années; il s'agit d'une faible estime de soi

et de la peur de dénoncer, la peur d'être exclue et de ne pas être entendue. Les femmes survivantes d'inceste ou d'agressions sexuelles se sont murées dans le silence pendant de nombreuses années avant de pouvoir un jour parler de ce qu'il leur était arrivé. Pourquoi un si long silence ? Les femmes rencontrées lors de ce groupe avaient été témoins ou avaient elles-mêmes vécu de la violence durant leur enfance. Voilà pourquoi, il est à ce point important de dénoncer publiquement la violence faite aux femmes et de faire la promotion des services disponibles à tous les niveaux des institutions. Sans cette ouverture sociale par rapport à la problématique, les femmes resteront encore enfermées dans leur souffrance.

Force est de constater que le phénomène de la violence envers les femmes et les enfants est un fléau social qui n'est pas toujours facile à comprendre. Comment se fait-il qu'une femme victime de violence reste aussi longtemps avec un conjoint qui la maltraite ? Pourquoi est-il si difficile de partir ? Les raisons sont multiples. Il est sûrement difficile d'imaginer ce que c'est que de vivre une enfance violentée lorsque l'on a vécu une enfance heureuse. C'est difficile de comprendre ce qu'est l'abus lorsque l'on n'a jamais vécu de situations semblables. La violence a de multiples facettes et n'est pas toujours identifiable. Certaines femmes qui vivent des dépressions depuis de nombreuses années ont souvent été agressées durant leur enfance. Cet élément est ressorti lors des groupes focus avec les usagères de services.

Les observations de tous les groupes consultés tournent autour de 4 axes principaux :

- La nature des services soit : les maisons d'hébergement, les abris de la ville, les services de counseling individuel ou de groupe, les services auprès de la SAE, de la police d'Ottawa, les services juridiques.
- La qualité et la quantité des services
- La visibilité des services
- L'accessibilité des services

Lorsqu'une femme est victime de violence conjugale ou de violence à caractère sexuel, la première étape est de s'assurer qu'elle a un endroit sécuritaire où aller et que sa vie ne soit pas en danger. Idéalement, des mesures devraient être mises en place afin que ce ne soit pas toujours les femmes et les enfants qui quittent le domicile familial et se trouvent confrontés à la pauvreté. Les femmes victimes de violence risquent plus de devenir itinérantes. C'est difficile parfois d'imaginer qu'une femme qui vient d'être violentée et qui se retrouve dans la rue n'a même pas le vingt-cinq sous nécessaire pour téléphoner à une maison d'hébergement. Il faut en plus que la femme sache qu'il existe des maisons où elle pourra être accueillie. D'où l'importance de la visibilité des services, de leur accès facile et pratique.

Les lignes de crise sont très importantes, elles sont une des premières portes qu'une femme victime de violence conjugale et de violence à caractère sexuel peut ouvrir afin

de recevoir les informations nécessaires sur les décisions qu'elle aura à prendre. Or, faute de budget, la ligne de crise francophone de l'Est ontarien n'est pas encore bien connue par les femmes. Il faut mettre les mesures en place de façon à changer cette situation.

La maison d'hébergement est souvent le dernier recours qu'une femme victime de violence va utiliser. Nous avons pu constater tout au long de la recherche-action que les obstacles pour trouver une place dans une maison d'hébergement sont nombreux et que cette étape est très difficile à franchir.

Durant l'année 2002, une des deux maisons d'hébergement francophones d'Ottawa a été obligée de refuser plus de 600 demandes, une femme peut appeler deux ou trois fois avant d'obtenir une place. On peut tout de même conclure que pour cette seule maison, environ 200 femmes n'ont pas été hébergées. Qu'est-il arrivé à toutes ces femmes et à leurs enfants ? Où sont-elles allées ? De toute évidence, il y a une pénurie grave à Ottawa. Faute de places, un grand nombre de femmes ne quittent pas leur conjoint violent ou alors vont dans des abris qui ne peuvent répondre à leurs besoins. Ceci a des conséquences très graves qui ne sont pas toujours mesurables immédiatement. Les femmes qui doivent aller dans des refuges gérés par la Ville d'Ottawa à cause du manque de places dans les maisons d'hébergement ne reçoivent pas les services adéquats. Ces endroits ne répondent pas aux besoins des femmes francophones et des femmes immigrantes qui sont victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Les avis sont unanimes, combien de fois durant la recherche, des intervenantes et des directrices d'agences ont dit la même chose, « *C'est terrible d'envoyer les femmes dans ces refuges* ». Les femmes qui décident d'y aller malgré les conditions difficiles le font parce qu'elles n'ont pas d'autres choix. En étant dans un abri, elles vont éventuellement pouvoir obtenir un logement subventionné du fait de leur statut prioritaire. Il reste cependant que les femmes demeurent de plus en plus longtemps dans ces abris à cause du manque de logements subventionnés. Il y a des femmes immigrantes qui sont dans des abris depuis plus d'un an, cette situation est inacceptable et intolérable.

Les intervenantes et les directrices des organismes sont très inquiètes de la précarité et du manque de services pour les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française. Quel message donnons-nous à la population lorsque les femmes issues de milieu défavorisé ou les femmes immigrantes qui sont dans le processus de rebâtir leur vie ne sont même pas en mesure de se loger à Ottawa, une ville dans un pays classé parmi les meilleurs au monde par les Nations-Unies ? Il y a un problème très grave que le gouvernement se doit de résoudre.

Les recommandations émises par l'ensemble des participantes couvrent tous les niveaux où il est possible d'intervenir. La mise en œuvre de ces recommandations par le Comité Réseau qui a été mandaté permettra d'améliorer la visibilité, l'accessibilité et la qualité des services pour l'ensemble des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel.

Il est nécessaire de continuer la concertation entre tous les organismes travaillant auprès des femmes victimes de violence sexiste. Un travail soutenu de sensibilisation est impératif auprès des institutions qui travaillent de façon connexe avec des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Ce qui est un succès dans certains organismes peut être une source d'inspiration pour les autres centres. Certains organismes intègrent les usagères dans leur communauté, ceci s'est avéré efficace pour redonner aux femmes un sens à leur vie, mais aussi pour leur donner une meilleure image d'elle-même. Cette participation des ex-usagères de services est pour les nouvelles clientes une source d'espoir dans des moments particulièrement difficiles d'une vie. Dans le contexte de travail d'aujourd'hui et des conditions de financement, les organismes doivent être flexibles et créatifs.

## Chapitre 5

---

# Conclusion

**E**n résumé, les services en français demeurent difficilement accessibles. Ils ne sont pas suffisamment visibles. Ils ne sont pas assez connus, notamment par certaines institutions ou organismes. Les services juridiques pour les francophones sont insuffisants. Il est indispensable que les femmes aient un accès équitable à la justice de telle sorte qu'elles puissent se défendre. Des mesures sont à mettre en place afin que les droits des femmes soient respectés.

Pour combler ces lacunes, les participantes à la recherche-action recommandent que soient mises en œuvre les recommandations qui suivent en vue d'améliorer les services auprès des femmes francophones victimes de violence.

De nombreuses intervenantes et autres personnes travaillant auprès des femmes déplorent l'engrenage dans lequel les femmes victimes de violence sont prises par rapport à tous les services devant leur venir en aide. Les femmes qu'elles défendent ont pour la plupart, un historique d'abus familial. L'intrusion dans leur vie est une atteinte à leur liberté. « *Elles ont encaissé des coups toute leur vie. Les femmes sont souvent « rendues à bout ».*

Afin de maintenir le niveau de services en français, mais surtout de les voir évoluer de façon à ce qu'ils répondent aux besoins spécifiques et diversifiés des femmes francophones et des femmes immigrantes d'expression française, le gouvernement doit s'engager à mieux financer les organismes, à construire plus de logements sociaux, à favoriser l'accès à la justice, à simplifier les mesures d'immigration. Il faut agir au niveau de tous les systèmes en place. Certains organismes sont inquiets et se demandent comment ils seront en mesure de maintenir le caractère francophone de leur agence et craignent, qu'à long terme ça devienne plus difficile et que ces mêmes centres deviennent bilingues.

Nous tenons à rappeler que les services en français sont un droit reconnu dans les régions désignées par la *Loi de 1986 sur les services en français*. Les francophones ne devraient pas avoir à se battre pour faire valoir leurs droits.

## Chapitre 6

---

# Recommandations

**D**es mesures préconisées par toutes les participantes à la recherche-action, nous avons retenu 28 recommandations qui ont été entérinées par les personnes présentes à la rencontre de validation qui s'est tenue le 15 janvier 2004 à Ottawa.

Ces recommandations ont été divisées en six catégories :

- L'accessibilité des services
- La visibilité des services
- La qualité et la quantité des services
- La concertation
- Les besoins spécifiques des femmes immigrantes
- Le suivi

### **L'accessibilité des services**

1. Obtenir que le gouvernement de l'Ontario s'engage à améliorer l'accessibilité des services en français en vertu de ses obligations sous la *Loi de 1986 sur les services en français* par le biais des organismes désignés.
2. Obtenir, dans le cadre de l'engagement du gouvernement à améliorer l'accessibilité des services en français, une planification de la répartition des fonds en fonction d'une capacité démontrée d'offrir des services de qualité en français et qui répondent aux critères de désignation.
3. Soutenir les efforts de la Maison d'amitié afin de favoriser l'ouverture de la nouvelle maison d'hébergement francophone dans les plus brefs délais.
4. Obtenir la construction de logements sociaux additionnels pour répondre aux besoins des femmes francophones en vue de réduire la durée de leur séjour en maisons d'hébergement et surtout dans les abris gérés par la Ville d'Ottawa.
5. Offrir aux femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel des services comparables à ceux qui sont offerts à la clientèle anglophone, peu importe dans quel secteur de la ville elles se trouvent.

6. Obtenir l'amélioration des conditions d'accès à l'aide juridique en droit de la famille pour les femmes francophones victimes de violence conjugale.
7. Améliorer les services à la clientèle francophone résidant dans les abris gérés par la ville d'Ottawa.
8. Obtenir de la Société d'aide à l'enfance (SAE) qu'elle tienne compte de la langue maternelle, ainsi que de la spécificité culturelle et de la religion des enfants lorsqu'elle les place.
9. Inciter tous les groupes concernés à revendiquer pour que la ville d'Ottawa obtienne le statut de ville bilingue dans les plus brefs délais afin que tous les services qui relèvent de la compétence municipale soient entièrement accessibles aux francophones.
10. Faciliter le soutien aux femmes marginalisées et leur accès, entre autres, aux maisons d'hébergement, aux CALACS, aux centres de ressources communautaires.

## **La visibilité des services**

11. Établir un calendrier des services disponibles et le diffuser dans tous les organismes œuvrant auprès des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel à Ottawa.
12. Élaborer et produire en quantités suffisantes différentes brochures sur les services disponibles à l'intention des femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel dans toute leur diversité.
13. Trouver des moyens diversifiés pour rejoindre une variété de clientèles de la communauté francophone. Par exemple, dans les buanderies, en faisant du porte-à-porte, etc.
14. Mener une campagne de sensibilisation aux besoins particuliers des femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel dans les organismes qui travaillent directement ou indirectement auprès de ces clientèles; par exemple les hôpitaux, les cliniques médicales, les écoles de la région, les centres communautaires.

## **La qualité et la quantité des services**

15. Promouvoir le recrutement de personnel francophone dans toute sa diversité pour assurer la prestation de services en français à tous les niveaux dans les

agences, y compris la police, les hôpitaux, à Ontario au travail, la Société d'aide à l'enfance.

- 16.** Promouvoir la sensibilisation du personnel des institutions, entre autres de la Société d'aide à l'enfance, d'Ontario au travail et de la police d'Ottawa à la problématique de la violence conjugale et de la violence à caractère sexuel et à la réalité des femmes francophones qui en sont victimes.
- 17.** Promouvoir la formation et le recrutement d'avocates, d'avocats et de juges francophones dans les systèmes de justice et dans les tribunaux administratifs qui transigent avec les femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel.
- 18.** Obtenir l'augmentation du nombre d'heures de travail pour les avocates et avocats de l'aide juridique s'occupant des femmes francophones victimes de violence.

## **La concertation**

- 19.** Stimuler l'esprit de collaboration et d'entraide entre toutes les agences et les institutions offrant des services aux femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel.
- 20.** Faciliter le travail des diverses agences offrant des services aux femmes francophones victimes de violence en vue d'optimiser leur action conjointe.
- 21.** Mandater le Comité Réseau pour qu'il puisse siéger aux différents comités de la Ville d'Ottawa, par exemple sur le logement social, la lutte contre la pauvreté, la sécurité des femmes, afin de faire valoir les besoins des femmes francophones victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel, dans toute leur diversité.
- 22.** Aider les femmes francophones victimes de violence à exercer les recours à leur disposition lorsqu'il y a abus de la part du système à leur égard. Le Comité Réseau pourrait établir un processus de plaintes.

## **Les besoins spécifiques des femmes immigrantes**

- 23.** Dénoncer et combattre le racisme systémique dont sont victimes les femmes immigrantes.
- 24.** Adapter les services aux besoins des femmes immigrantes.

- 25.** Établir et mettre en œuvre des politiques internes pour répondre aux besoins des femmes immigrantes d'expression française victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel. Favoriser le recrutement des femmes immigrantes comme personnel dans les agences.
- 26.** Militer en vue de la reconnaissance des diplômes et des études faites à l'étranger afin de favoriser l'insertion dans le marché du travail et, par conséquent, l'autonomie financière.
- 27.** Sensibiliser le personnel des agences et des institutions à la problématique de la violence dans les différentes communautés culturelles d'Ottawa.

## **Le suivi**

- 28.** Mandater le Comité Réseau pour assurer le suivi du projet.

## Chapitre 7

---

# Mot de la fin

La violence faite aux femmes n'est malheureusement pas un fait isolé et ne doit pas devenir un fait divers dont on parle à peine dans les médias sauf quand elle met en cause des personnes avec une certaine notoriété. Les exemples médiatisés de ces derniers mois nous démontrent encore plus, combien il est difficile pour les femmes de briser les barrières du silence, de subir des contre-interrogatoires et d'obtenir le soutien nécessaire. Le gouvernement doit continuer à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin que les femmes et les enfants puissent retrouver des conditions de vie acceptables. Ces mesures passent par la construction de nouveaux logements subventionnés, par l'augmentation des prestations d'aide sociale, par l'amélioration des services auprès de toutes les agences qui travaillent avec les femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel et, encore plus, un meilleur accès au système judiciaire et à l'accélération de l'étude des dossiers de demande de statut de réfugiés. Sans des mesures concrètes et visibles, de nombreuses femmes continueront à vivre dans des situations dangereuses pour elles et leurs enfants.

Pour conclure, nous souhaitons citer les propos tenus par l'Honorable Paul Martin, Premier ministre du Canada, lors d'une rencontre avec les membres du Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU) à Montréal le 23 février 2004 : « *Si une société ne peut nourrir ou loger les siens, ce n'est pas acceptable.* » Nous espérons que l'Honorable Paul Martin se souviendra de ses propos lorsqu'il sera question de la nécessité de construire des logements sociaux et de donner de meilleures conditions de vie à toutes les personnes défavorisées vivant au Canada.

# Chapitre 8

---

## Annexes

### 8.1 Formulaire de confidentialité

Projet accessibilité des services en français

Comité Réseau

#### Formulaire de consentement et de confidentialité

Le contenu des entrevues et des questionnaires ne sera utilisé qu'aux seules fins de la rédaction du rapport final de la recherche. Aucun nom ne sera mentionné dans notre rapport. Cependant, nous présumons que nous pourrions utiliser toute information ou tout exemple qui nous seront fournis lors d'une entrevue, ou dans un questionnaire. Veuillez, lorsque vous décrivez une situation spécifique vécue par une femme, vous assurer que toute information qui pourrait l'identifier a été omise. Veuillez aussi nous indiquer si l'information que vous êtes en train de nous donner est confidentielle.

Tous les documents de la recherche seront gardés sous clés pour une période de deux ans au bureau de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF), tous les documents seront remis à l'AOcVF par Mila Younes qui assure la recherche.

Aucune entrevue avec les femmes victimes de violence conjugale et les survivantes d'agression sexuelle ne sera enregistrée.

Nous recommandons aux femmes qui participent à la recherche de ne dire que ce qu'elles sont prêtes à partager au sein du groupe.

---

Signature :

date :

Merci de votre participation à ce projet

## 8.2 Questionnaire des directrices d'agences

Entrevues directeurs et directrices d'agences francophones et anglophones auprès des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel

Projet accessibilité des services en français  
Questionnaire

Nom de votre organisme : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Personne contact : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Confidentialité des informations : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Information sur le projet recherche-action entreprise par le Comité Réseau et financé par Condition féminine Canada.

Cette recherche vise à identifier et évaluer les lacunes concernant l'accessibilité des services pour les femmes francophones victimes de violence dans la région d'Ottawa. Nous allons travailler en partenariat avec les organisations et les femmes pour déterminer les besoins des femmes et identifier les barrières systémiques auxquelles elles font face. Nous voulons agir sur ces barrières afin de favoriser l'accès aux services pour les femmes francophones victimes d'abus dans la région d'Ottawa. Nous allons regrouper les décideur-es dans le but d'implanter les changements proposés par les femmes.

1. Êtes-vous une agence désignée selon la Loi de 1986 sur les services en français et son application ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rappel des 5 critères de désignation :

- Permanence et qualité des services
- Un accès adéquat des services

- Une représentation francophone au conseil d'administration de l'organisme ainsi que sur les comités
- Une représentation francophone à divers niveaux de gestion de l'organisme
- L'imputabilité du conseil d'administration et des cadres supérieurs en matière de services en français

2. Si vous n'êtes pas une agence désignée, avez-vous une politique claire concernant les services offerts par votre agence ?

---



---

3. Respectez-vous les obligations de votre désignation ou de votre politique ?

---



---

4. Avez-vous un plan de développement de services en français ? Si oui, lequel ?

---



---

5. Selon un sondage effectué auprès des usagères et des intervenantes, le portrait idéal d'un service en français comprend cinq grandes lignes :

- le personnel est francophone et compétent
- les ressources humaines et financières sont suffisantes
- tous les services sont garantis et accessibles en tout temps
- les services ont une approche féministe holiste qui respecte la diversité des femmes
- la structure organisationnelle appuie l'offre et le développement des services

Votre agence se rapproche t'elle de ces grandes lignes ?

---



---



---

6. Quelles mesures prévoyez-vous mettre en place afin de mieux répondre aux besoins de votre clientèle francophone ?

---



---

7. Selon vous, la demande de la clientèle ayant besoin de services en français est-elle croissante ou décroissante, et pourquoi ?

---



---

8. Estimez-vous ne pas atteindre une proportion de la clientèle francophone ? Pourquoi ?

---



---

**9.** Puisque l'on parle d'une agence bilingue, la proportionnelle existe-t-elle entre votre clientèle francophone et le nombre d'intervenantes francophones capables d'offrir les services ?

---

---

**10.** Quel est le pourcentage de la clientèle francophone par rapport à la clientèle anglophone ?

---

---

**11.** Les femmes francophones ont-elles accès aux-mêmes services que les femmes anglophones ?

---

---

**12.** Les coupures budgétaires vous ont-elles obligé à supprimer certains services touchant les femmes francophones ? Si oui, lesquels ?

---

---

**13.** Auriez-vous tendance à offrir les services en anglais plutôt qu'en français lorsque la cliente s'exprime dans les deux langues ?

---

---

**14.** Pensez-vous que c'est important et essentiel pour des femmes francophones victimes de violence de recevoir des services en français ?

---

---

**15.** Comment l'information sur les services que vous offrez dans votre agence est-elle diffusée ?

---

---

**16.** Pensez-vous que les femmes francophones hésitent encore à demander des services en français parce qu'elles ne veulent pas déranger par des demandes qui pourraient être perçues comme des faveurs et non comme un droit ?

---

---

**17.** Des mesures ont-elles été mises en place pour faciliter l'accès des services en français ?

---

---

**18.** Votre clientèle manifeste t'elle sa satisfaction par rapport aux services offerts par votre agence ? Avez-vous un moyen d'évaluer la satisfaction de votre clientèle ?

---

---

**19.** Quelles seraient selon vous les changements à effectuer afin que la clientèle francophone soit servie de façon équitable ?

---

---

**20.** Allez-vous appliquer ces changements ?

---

---

**21.** Existe-t-il au sein de votre agence une concertation concernant l'octroi des services pour les femmes francophones ?

---

---

**22.** Quelles sont les priorités de votre agence concernant les services pour les femmes francophones ?

---

---

**23.** De quels outils ou ressources auriez-vous besoin pour améliorer les services auprès de votre clientèle francophone ?

---

---

**24.** Êtes-vous intéressé-e à participer à la rencontre de validation en octobre 2003 ?

---

---

Merci de votre participation

## 8.3 Questionnaire pour intervenantes francophones

Groupe focus intervenantes francophones auprès des femmes victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel

Projet accessibilité des services en français  
Questionnaire

Nom de votre organisme : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Personne contact : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Confidentialité des informations :**

**Information sur le projet recherche-action entreprise par le Comité Réseau et financé par Condition féminine Canada.**

Cette recherche vise à identifier et évaluer les lacunes concernant l'accessibilité des services pour les femmes francophones victimes de violence dans la région d'Ottawa. Nous allons travailler en partenariat avec les organisations et les femmes pour déterminer les besoins des femmes et identifier les barrières systémiques auxquelles elles font face. Nous voulons agir sur ces barrières afin de favoriser l'accès aux services pour les femmes francophones victimes d'abus dans la région d'Ottawa. Nous allons regrouper les décideur-es dans le but d'implanter les changements proposés par les femmes.

1. D'après vous, quelles sont les plus grandes difficultés auxquelles les femmes francophones victimes de violence font face pour avoir accès à des services ?

\_\_\_\_\_

2. Selon vous, est-ce que les services en français sont suffisamment identifiables ?

\_\_\_\_\_

**3.** En tant qu'intervenante de première ligne, quelles sont les lacunes que vous pouvez identifier à l'intérieur de votre agence, et auprès des autres agences avec lesquelles vous collaborez ?

---

---

**4.** Quelles mesures avez-vous mises en place pour rendre vos services plus accessibles aux femmes francophones ?

---

---

**5.** Vos services sont-ils accessibles aux femmes de groupes minoritaires francophones, par exemple les femmes avec un handicap, les femmes immigrantes, les femmes lesbiennes ?

---

---

---

**6.** Sinon quelles en sont les raisons ?

---

---

**7.** Selon vous, est-ce que les femmes francophones prennent plus de temps pour aller chercher des services ? Pourquoi ?

---

---

---

**8.** Auriez-vous tendance à diriger une cliente vers des services en anglais plutôt qu'en français si elle s'exprime dans les deux langues ?

---

---

**9.** Vers quels services en particulier ?

---

---

**10.** Selon vous, la langue est-elle une barrière importante pour les femmes victimes de violence dans l'accès aux services ?

---

---

**11.** Selon vous, quels sont les changements à apporter afin d'améliorer l'accès des services pour les femmes francophones victimes de violence ?

---

---

**12.** Pensez-vous que c'est important pour les femmes francophones victimes de violence de recevoir des services en français ?

---

---

**13.** Êtes-vous intéressé-es à participer à la rencontre de validation qui aura lieu en octobre 2003 ?

---

---

Merci de votre participation.

## 8.4 Questionnaire pour intervenantes anglophones

Focus Group Anglophone Counsellors That Work With Women Who Have Experienced Violence

Accessibility of Francophone Services Project  
Questionnaire

**Name of your organization:**

**Address:**

**Tel.:**

**Email :**

**Contact person :**

**Confidentiality :**

**Information on the research project initialized by Comité Réseau and financed by Status of Women Canada.**

This project's goal is to identify and evaluate the gaps with the accessibility of services for Francophone women who have experienced violence in the Ottawa region. We will work in collaboration with the organizations and the women to determine women's needs and identify the systemic barriers that they face. We want to take action on these barriers to increase access to services for Francophone women victims of abuse of the Ottawa region. We will group the deciders in order to implement the changes proposed by the women.

1. In your experience, what are the biggest difficulties that face Francophone women victims of violence when they seek services ?

---

---

---

2. Do you believe that Francophone services are easily identifiable ?

---

---

3. As a front line worker, what are the gaps that you can identify within your agency and in other agencies with whom you collaborate ?

---

---

---

**4.** What measures have you put in place to make your services more accessible for Francophone women ?

---

---

---

**5.** Are your services accessible to Francophone women who are part of a minority group, for example, women with a disability, women who are immigrants, lesbians ?

---

---

**6.** If not, what are the reasons ?

---

---

**7.** Do you believe that Francophone women take more time to get services? Why ?

---

---

**8.** If a woman speaks both languages, would you generally refer her to Anglophone services ?

---

---

**9.** What services would you refer her to ?

---

---

---

**10.** Do you believe that language is a big barrier for Francophone victims of abuse to access services ?

---

---

---

**11.** What do you believe are the changes that must be made to increase accessibility for Francophone women, victims of violence ?

---

---

**12.** Do you believe that it is important for Francophone women to receive services in French ?

---

---

**13.** Are you interested in participating in the validation meeting to be held in October 2003 ?

---

---

Thank you for your participation

## 8.5 Questionnaire pour les usagères des services

Groupe focus pour les usagères de services violence conjugale et de violence à caractère sexuel

Projet accessibilité des services en français

**Nom de votre organisme :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Tél. :** \_\_\_\_\_

**Courriel :** \_\_\_\_\_

**Personne contact :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Confidentialité des informations :

#### Information sur le projet recherche-action entreprise par le Comité Réseau et financé par Condition féminine Canada.

Cette recherche vise à identifier et évaluer les lacunes concernant l'accessibilité des services pour les femmes francophones victimes de violence dans la région d'Ottawa. Nous allons travailler en partenariat avec les organisations et les femmes pour déterminer les besoins des femmes et identifier les barrières systémiques auxquelles elles font face. Nous voulons agir sur ces barrières afin de favoriser l'accès aux services pour les femmes francophones victimes d'abus dans la région d'Ottawa. Nous allons regrouper les décideur-es dans le but d'implanter les changements proposés par les femmes.

1. Quelles démarches avez-vous tenté d'effectuer afin des recevoir des services d'aide ?

\_\_\_\_\_

2. Depuis combien de temps diriez-vous être dans une situation de violence ?

\_\_\_\_\_

3. Vous aviez dit vivre une situation de violence depuis un certain nombre d'années, le maque de visibilité des services en français a-t-il été pour vous un obstacle à vos démarches ?

\_\_\_\_\_

---

**4.** Si vous aviez connu l'existence d'un organisme francophone, aurait-il été plus facile pour vous d'entreprendre des démarches d'aide ?

---

---

**5.** Avez-vous eu recours à des services en anglais parce que vous trouviez qu'ils étaient plus facilement identifiables ? Y-a-t-il d'autres raisons qui ont fait que vous avez fait appel à des services en anglais ? Trouvez-vous qu'ils sont plus professionnels?

---

**6.** Lorsque vous avez fait appel à des agences anglophones, avez-vous demandé des services en français ?

---

---

**7.** Vous a-t-on demandé si vous souhaitiez des services en français ?

---

---

**8.** Vous a-t-on dirigé vers les ressources francophones de votre secteur ?

---

---

**9.** Trouvez-vous que recevoir des services en français représente un avantage pour vous? Quels changements sont nécessaires afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle francophone ?

---

---

**10.** Dans l'ensemble, avez-vous été satisfaite des services reçus? Si oui, précisez pourquoi, si non précisez pourquoi ?

---

---

**11.** Compte tenu de votre situation, quelle a été la démarche la plus difficile que vous ayez eu à faire ?

---

---

**12.** Quelle est votre principale recommandation pour améliorer l'accès des services pour les femmes francophones victimes de violence ?

---

---

**13.** Quels services auriez-vous souhaité recevoir ?

---

---

**14.** Qu'est-ce qui vous aurait aidé dans votre situation ?

---

---

---

*Questions supplémentaires pour les femmes immigrantes d'expression française*

**15.** Depuis combien de temps êtes-vous au Canada ?

---

---

**16.** Quel est votre statut : immigrante reçue, réfugiée, autres ?

---

---

**17.** Étiez-vous victime de violence conjugale ou de violence à caractère sexuel avant de venir au Canada ?

---

---

**18.** Quelles sont vos conditions actuelles de vie : sur le plan professionnel, sur le plan du logement,

---

---

**19.** Quels sont les obstacles les plus difficiles auxquels en tant que femmes immigrantes vous avez été confrontés ?

---

---

---

**20.** Êtes-vous intéressée à participer à la rencontre de validation en octobre 2003 ?

Merci de votre participation.

## 8.6 Liste des organismes membres du Comité Réseau

- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF)
- CALACS francophone d'Ottawa
- Centre de ressources communautaires de la Basse-ville
- Centre de ressources communautaires de l'Est d'Ottawa
- Centre de ressources communautaires de Vanier
- Centre de ressources communautaires Carlington
- Centre de ressources communautaires Kanata
- Centre de ressources communautaires Nepean
- Centre de ressources communautaires Overbrook-Forbes
- Centre Espoir Sophie
- Clinique juridique communautaire de l'université d'Ottawa
- Hôpital d'Ottawa, Programme de traitement des victimes d'agression sexuelle
- Initiatives des femmes pour la sécurité environnementale (WISE)
- Interval House
- Maison d'amitié
- Programme à la cour d'aide aux victimes et aux témoins
- Police d'Ottawa, Bureau d'aide aux victimes/Victim Crisis Office
- Service familial catholique, Programme pour enfants témoins et victimes de violence
- Service familial catholique, Programme pour femmes victimes de violence conjugale
- Service familial catholique, Programme pour femmes survivantes d'agression sexuelle

## Chapitre 9

---

# Bibliographie

CHANSONNEUVE, Deborah (juillet 2001). *Inclusion pour les femmes ayant un handicap, manuel d'intervention/intervention en matière de violence.*

CONDITION FÉMININE CANADA (2002). *Évaluation de la violence contre les femmes : un profil statistique.*

GREAVES, L., L.O. HANKIVSKY et J. KINGSTON-RIECHERS (1995). *Selected Estimates of the Costs of Violence Against Women*, London (Ontario), Centre de la recherche sur la violence faite aux femmes et aux enfants.

MONKMAN, Victoria (1996). *Le chemin du retour, survivre et vivre à la suite de l'abus sexuel.*

PENWILL, Kathryn (octobre 2002). *Vivre dans la zone grise : un document de réflexion en matière d'intervention féministe auprès des femmes et des enfants*, Ottawa, AOcVF.

ROWE Melissa. et Tracy Jones Cameron : *An exploratory study of the gaps in services for immigrant and refugee women in the city of Ottawa*, August 2003-July 2004

SIROIS, Ghislaine (janvier 1999). *Y a-t-il oppression des femmes francophones?*, Ottawa, AOcVF.

SMITH, Ekuwa (2004). *Enhancing the Capacity of the Voluntary Sector and the Justice System to Respond to Violence Against Immigrant Women and Visible Minority Women*, CCDS.

STATISTIQUE CANADA, Centre canadien de la statistique juridique. Statistique, *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, 2001.

STATISTIQUE CANADA, Centre canadien de la statistique juridique, *La violence familiale au Canada : un profil statistique*, 2002.