

Pour exprimer son histoire en français

*Recherche-action sur les
besoins, les services et les
modèles de prestation de
services en français en
matière de violence
contre les femmes dans le
Nord de l'Ontario*

Rapport soumis

au Centre des femmes francophones
du Nord-Ouest de l'Ontario

au Centre Victoria pour femmes de Sudbury

à l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes

par

Marie-Luce Garceau, Ph.D., professeure titulaire,
École de service social, Université Laurentienne

Marc Charron, MA, chercheur et chargé de cours,
Université Laurentienne



Centre des Femmes
Francophones du
Nord-Ouest de l'Ontario

LE CENTRE
Victoria
pour femmes

Pour exprimer son histoire en français

*Recherche-action sur les besoins, les services et les
modèles de prestation de services en français
en matière de violence contre les femmes
dans le Nord de l'Ontario*

par
Marie-Luce Garceau et Marc Charron

Juin 2000

Pour exprimer son histoire en français

Recherche-action sur les besoins, les services et les modèles de prestation de services en français en matière de violence contre les femmes dans le Nord de l'Ontario

Marie-Luce Garceau et Marc Charron

ISBN 0-9689218-0-9

Révision du texte : Vox International

Mise en page : Concepts médiatiques, Sudbury

Publié par le Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Juin 2001

Ce document peut être reproduit à condition de citer la source.

On peut se procurer des copies supplémentaires en contactant le CFFNOO à l'adresse suivante :

Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

C.P. 24041

Thunder Bay (Ontario), P7A 8A9

par téléphone au (807) 346-1210

par télécopieur au (807) 346-1220 ou

par courriel à : cffnoo@afnoo.org

Recherche-action 2000 est financée entièrement par Condition féminine Canada, Programme de promotion de la femme.

Remerciements

Les membres du Conseil d'administration du Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario remercient chaleureusement toutes les personnes qui ont collaboré au projet *Recherche-Action 2000* :

- les membres du comité qui ont encadré ce projet : Denyse Culligan du Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario à Thunder Bay, Gaëtane Pharand du Centre Victoria pour femmes de Sudbury, Diane Dupont du Projet Passeport du Centre Victoria pour femmes de Sudbury, Sylvie Aikens du Projet Passeport du Centre Victoria pour femmes à Sault Sainte-Marie et Ghislaine Sirois de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes;
- Marie Luce Garceau et Marc Charron de l'Université Laurentienne;
- Bibiane Tremblay qui a fait partie de l'équipe de recherche;
- les intervieweuses : Paula Haapanen, Sylvie Aikens, Diane Dupont et Michelle Thompson;
- les animatrices des groupes de discussion : Diane Dupont, Sylvie Aikens et Carol Ann Collins;
- les scribes des groupes de discussion : Michelle Thompson, Denyse Culligan, Nicole Bergeron, Gaëtane Pharand et Sylvie Poitiers;
- les transcripteuses des entrevues : Michelle Thompson, Rachelle Quesnel, Trisha DeCoeur, Danielle Plamondon, Cécile Charron, Suzanne Gauthier, Saara Haapanen et Paula Haapanen;
- la codeuse des entrevues : Rachelle Arbour-Gagnon;
- les personnes ressources : Carol Kauppi et Lucie Brunet.

Plus particulièrement, le CFFNOO tient aussi à remercier les informatrices et les informateurs clés des services en violence du Nord de l'Ontario et les femmes qui ont participé aux groupes de discussion qui se sont tenus dans les localités de Sudbury, Saint-Charles, Sault Sainte-Marie, Dubreuilville, Thunder Bay et Geraldton pour leur collaboration inestimable.

Nous remercions également Condition féminine Canada, Programme de promotion de la femme, de son appui financier.

Table des matières

Remerciements	iii
Table des figures	vii
Sommaire	viii
Summary	xi
Introduction	xiv

CHAPITRE I

Mise en contexte, problématique et démarche de la recherche-action

Organismes et comités responsables	17
Équipe de chercheurs	18
Historique du projet	19
Enquête qualitative	20
État de la situation : violence conjugale, agressions à caractère sexuel et autres formes de violence	21
Devis de recherche-action et questions de départ	24
• Deux étapes distinctes dans la recherche-action	27
• Régions visées et procédure d'échantillonnage	27

CHAPITRE II

Analyse des entrevues

Analyse des entrevues	33
Déclaration de la violence	34
Importance des services en français	38
Besoins	42
Services	57
• Services disponibles selon la perception des répondantes	57
• Services jugés prioritaires	65
Partenariats et concertation	70
Modèles de services	78

CHAPITRE III

Analyse des groupes de discussion

Rappels méthodologiques	83
• Démarche méthodologique concernant les besoins et les services	83
• Démarche méthodologique concernant les modèles de prestation de services	86
– Trois modèles de prestation de services	87
– Modèles idéaux	87

Accord inter-juges	89
Modes d’animation des groupes de discussion.....	89
Méthode d’échantillonnage pour les groupes de discussion	90
Résultats concernant les besoins.....	91
• Mettre en place des services en français	92
• Permanence des services en français	93
• Accessibilité dans les communautés	93
• Prévention, sensibilisation, éducation et dépistage.....	94
• Suivi judiciaire et formation des policiers	95
• Confidentialité et anonymat	95
Résultats concernant les services	96
• Procédure dans les groupes de discussion	96
• Services permanents en français	97
• Services communs : milieux urbains, municipalités, villages et milieux ruraux	98
Résultats concernant les modèles de prestation de services	99
• Disparités locales dans le choix de modèles de prestation de services.....	102
– Nord-Ouest	102
– Thunder Bay	102
Recommandation	105
– Geraldton	105
Recommandation	106
– Municipalité régionale de Sudbury.....	107
– Sudbury	107
Recommandation	110
– Saint-Charles	110
Recommandation	112
– Algoma	113
– Sault-Sainte-Marie (Sault Ste-Marie)	113
Recommandation	116
– Dubreuilville	117
Recommandation	118
Confirmation et validation de l’analyse des groupes de discussion par les communautés	118

Conclusion, annexes et bibliographie

Conclusion	125
Annexe I :	
Canevas d’entrevue pour les intervenantes et les intervenants francophones	128
Annexe II :	
Canevas d’entrevue pour les intervenantes et intervenants anglophones	132
Annexe III :	
Lettres de consentement en français et en anglais	136
Annexe IV :	
Consignes pour les groupes de discussion	140
Bibliographie	144

Table des figures

Figure 1	Démarche d'une étude de besoins	25
Figure 2	Indicateurs de la procédure d'échantillonnage	29
Figure 3	Liste des besoins identifiés par les informatrices clés	83
Figure 4	Liste des services identifiés par les informatrices clés qui a été soumise aux groupes de discussion	86
Figure 5	Modèles idéaux de livraison de services	88
Figure 6	Liste des besoins additionnels, identifiés par les participantes aux groupes de discussion	91
Figure 7	Liste des services additionnels identifiés par les participantes aux groupes de discussion	97
Figure 8	Base minimale de services à assurer pour répondre aux besoins des femmes francophones violentées	99

Sommaire

Pour exprimer son histoire en français est une recherche-action sur les besoins, les services et les modèles de prestation de services en matière de violence en français dans le Nord de l'Ontario. Ce document présente les résultats d'une recherche-action qualitative, menée par le Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario et ses partenaires : le Centre Victoria pour femmes de Sudbury et l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. Le but du projet a été d'effectuer une recherche-action auprès des intervenantes offrant des services en matière de violence et des femmes francophones du Nord-Ouest, de la Municipalité régionale de Sudbury et de l'Algoma. Elle comportait deux volets principaux. Le premier volet a servi à identifier les besoins et les services à mettre en place dans ces régions. Pour ce faire, 50 entrevues ont été effectuées auprès d'informatrices clés des trois régions. Le second volet a permis d'explorer, en collaboration avec les femmes de différents milieux, des modèles de prestation de services en matière de violence faite aux femmes qui soient représentatifs des diverses réalités des communautés francophones de ces trois régions. Pour ce faire, sept rencontres de groupes de discussion ont été menées dans les trois régions mentionnées. Et, après une analyse qualitative des résultats, l'équipe de chercheuses est retournée dans les différentes régions pour valider son analyse et confirmer les résultats.

Démarche du projet

Le but des entrevues auprès des informatrices clés a été de vérifier leurs perceptions de l'ensemble des besoins des femmes victimes de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel ou d'autres formes d'abus et les services qui sont actuellement en place pour y répondre. Deuxièmement, il s'est agi de vérifier quels seraient les services qui doivent être développés et d'identifier des pistes de partenariats ou d'ententes pouvant permettre de servir adéquatement les femmes francophones victimes de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus, dans les régions du Nord-Ouest, de l'Algoma, de la Municipalité régionale de Sudbury et de Sudbury-Est.

Le but des groupes de discussion a été d'utiliser les réflexions des informatrices clés comme tremplin afin de permettre aux groupes de femmes de diverses localités de réfléchir collectivement sur les besoins, les priorités dans les services à mettre en place et sur le modèle de prestation de services à développer qui refléterait le mieux leur propre localité. Quant aux besoins, les participantes ont confirmé les besoins des femmes violentées identifiés, au préalable, par les informatrices clés. De plus, un besoin appelle sa satisfaction par la mise en place de services. C'est pourquoi les groupes de discussion ont aussi identifié certaines priorités dans les services à mettre en place. Pour l'essentiel, nous les présentons brièvement parce qu'ils sont au fondement du modèle de prestations de services qui a été développé dans chacune des localités :

- Accompagnement
- Lieu d'hébergement
- Lieu de réflexion
- Lieu anonyme et confidentiel
- Sensibilisation et prévention
- Connaissances sur les droits des femmes

- Intervention de crise, à court et long terme et de groupe
- Programmes sur l'estime de soi ou axés sur les habiletés de vie
- Formation pour les intervenantes
- Concertation entre les services et les programmes
- Augmentation du nombre d'intervenantes
- Permanence des organismes francophones
- Services aux enfants qui ont vécu de la violence
- Amélioration du suivi judiciaire et des services de police
- Dépistage de la violence
- Aide financière directe et aide à la création d'emploi
- Formation des professionnels de tous les milieux
- Service d'aide aux femmes dans les communautés éloignées
- Soutien et entraide

Quant aux modèles de prestation de services en violence, les chercheuses ont présenté trois modèles idéaux afin que les groupes puissent en discuter et développer celui qui conviendrait le mieux aux besoins des femmes. Pour l'essentiel, nous présentons un abrégé de ces modèles.

Centre de mieux-être pour les femmes	Centre multiservices (guichet unique)	Refuge à court et moyen terme
Intervention sur des problèmes multiples.	Offre locale de services communautaires	Offre d'hébergement à proximité du lieu de résidence
Lieu de réflexion	Axé sur les services à la famille	Milieu francophone de langue et de culture
Offre d'intervention de groupe, soutien et accompagnement	Équipes d'intervenantes qui peuvent se déplacer vers les communautés	Offre tous les services
Service de références aux organismes et services	Service de références aux organismes et services	Assure le traitement à court et à moyen terme.
Centre d'information sur les ressources.	Travail en partenariat avec les organismes et les agences locales au niveau des services	Centre d'information sur les services
Approche féministe.		Approche féministe.
Assure confidentialité et anonymat.	Assure confidentialité et anonymat.	Assure confidentialité et anonymat
Prévention et sensibilisation communautaire.	Équipe volante en prévention et sensibilisation communautaire	Prévention et sensibilisation communautaire

Dans les discussions, les participantes n'ont pas mis les modèles en opposition. Premièrement, elles ont tenté de combler les espaces qui les séparaient et d'intégrer des aspects d'un modèle à l'autre. Deuxièmement, elles ont émis l'idée qu'il y avait une gradation d'un modèle à l'autre et que leur objectif à long terme était l'extension des services vers la gamme complète. Troisièmement, elles indiquent que pour les femmes des petites localités ou des milieux ruraux ou isolés, il importe qu'elles aient aussi accès à une forme d'hébergement sécuritaire. Quatrièmement, elles avancent l'idée qu'offrir des services en français en violence ne constitue pas un dédoublement de services. Cinquièmement, elles refusent de scinder la

réalité des femmes violentées en une multitude de problématiques isolées les unes des autres. Plutôt, elles souhaitent une porte d'entrée, un guichet unique qui permettrait de servir les femmes dans toutes les facettes de la vie des femmes. Finalement, elles insistent sur l'importance d'un suivi offert 24 heures par jour par la ligne de crise.

Recommandations des groupes de discussion

À partir des discussions qui ont eu lieu dans toutes les localités, les femmes ont mis de l'avant certaines recommandations pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel ou toutes autres formes d'abus dont les femmes sont victimes.

- Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et les ressources humaines adéquates d'un Centre de mieux-être francophone pour les femmes violentées de Thunder Bay.
- Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et les ressources humaines adéquates d'un Centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Geraldton, de Longlac et de Nakina.
- Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et les ressources humaines adéquates d'un Refuge francophone à court et moyen termes pour les femmes violentées de Sudbury.
- Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et les ressources humaines adéquates d'un Centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Saint-Charles.
- Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et les ressources humaines adéquates d'un Centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Sault Sainte-Marie.
- Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et les ressources humaines adéquates d'un Centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Dubreuilville.

Attendu que la demande de services qui est exprimée dans les localités visitées est le reflet d'une situation généralisable à l'ensemble du Nord de la province, nous recommandons :

- Que les gouvernements assurent la mise en place de services en français dans le Nord de l'Ontario, qui soient accessibles, flexibles et complets en matière de violence faite aux femmes.
- Que les gouvernements assurent la permanence des services en français et les ressources humaines adéquates en matière de violence contre les femmes dans le Nord de l'Ontario.

Attendu que certaines localités n'ont pas été l'objet de consultations, nous recommandons que des groupes de discussion soient menés dans ces localités afin de refléter le plus exactement possible leurs besoins et les services correspondants.

La présente recherche-action avait pour but de connaître les perceptions des services offerts aux femmes et, en particulier, aux femmes francophones du Nord de l'Ontario en matière de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel et d'autres formes d'abus. Dans une recherche qualitative, le mieux que l'on puisse espérer est que les analyses soient un reflet exact de la réalité vécue par les femmes aux prises avec les situations. La confirmation reçue en bout de piste par toutes les participantes indique que tel est le cas. Nous espérons que les femmes francophones du Nord de l'Ontario s'approprient la recherche-action ainsi produite, non seulement pour guider leurs actions futures mais pour faire les revendications nécessaires auprès des instances politiques, pour qu'enfin tous reconnaissent leur vécu et qu'ensemble nous mettions fin à la violence qui leur est faite.

Summary

Pour exprimer son histoire en français is an applied research study on the needs, services, and delivery models relating to violence in the francophone community in Northern Ontario. This document presents the results of a qualitative applied research study, directed by the Centre for Francophone Women of Northwestern Ontario (*Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario*), and its partners: the Victoria Centre for the women of Sudbury (*Centre Victoria pour femmes de Sudbury*), and the Ontario Action Committee against Violence against Women (*L'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes*). The purpose of the project was to carry out an applied research study among stakeholders offering services relating to violence involving Francophone women of the Northwest, the regional municipality of Sudbury, and Algoma. It consisted of two main areas of interest. The first was to identify the needs and services to be established in the region. To accomplish this, 50 key subjects were interviewed in these three regions. The second was to allow us to explore, in collaboration with the women of various milieus, new models for delivery of services or materials pertaining to violence against women, appropriate for the many varying realities of the Francophone communities of these three regions. To do this, seven discussion group meetings were held in these three regions. And, following qualitative analysis of the results, the research team returned to the region to validate their analyses and confirm the results.

Project Procedures

The purpose of interviews held with key interviewees was to verify what they considered to be the general needs of women who have been victims of conjugal violence, sexual assault, or other forms of abuse, and to verify the services currently in place to answer those needs. Secondly, we intended to verify which services required development and to identify the partnership routes or agreements that would allow us to provide suitable services to Francophone women who had been victims of violence, assault or other forms of abuse, in the regions of the North-West, Algoma, the regional municipality of Sudbury, and East Sudbury.

The aim of the discussion groups was to encourage women of a variety of locales to use the reflections of key interviewees as a launch-pad to collective reflections on the needs and priorities in services to be implemented and the delivery model to be developed, in order better to serve the needs of their own locales. As regards needs, the participants confirmed the needs of women who are victims of violence, as identified beforehand by key interviewees. In addition, the existence of a need calls for the establishment of a corresponding service. This is why the discussion groups also identified certain priorities among the services to be established. Concentrating on only the essentials, we summarize those priority services below, because they are the foundation of the service delivery model developed for these locales:

- Accompaniment
- Safe houses
- Places for anonymous and confidential reflection
- Consciousness-raising and prevention
- Knowledge of women's rights

- Crisis intervention: short-term, long-term, and group
- Programs on self-esteem or focussing on life skills
- Front line worker training
- Integration between services and programs
- Increased numbers of front line workers
- Stability of Francophone agencies
- Services for children who have experienced violence
- Improvement of legal follow-up and police services
- Detection of violence
- Direct financial assistance and job-creation support
- Training of professionals in all milieus
- Assistance services to women in remote regions
- Support and mutual aid

The researchers presented three idealized delivery models for violence-intervention services, to allow the group to discuss and develop those that best suited women's needs. We have presented an abbreviated version containing the essentials of these models, below:

Women's Wellness Centre	Multi-Service Centre (One-stop)	Short- and Medium-term Shelter
Intervention for multiple issues	Local offer of community services	Offering shelter near the client's home
Place for reflection	Focussed on family services	Francophone environment, both in language and culture
Offer of group intervention, support, and accompaniment	Teams of front line workers who can move about within the community	Offers all services
Referral service to agencies and services	Referral service to agencies and services	Provides short- and medium-term treatment
Resource information centre	Working in partnership with local organizations and agencies to provide services	Resource information centre
Feminist approach		Feminist approach
Assurance of confidentiality and anonymity	Assurance of confidentiality and anonymity	Assurance of confidentiality and anonymity
Prevention and community consciousness-raising	Mobile team for prevention and community consciousness-raising	Prevention and community consciousness-raising

During the discussions, participants did not consider the models in opposition to one another. First, they attempted to fill any service voids, and to integrate aspects of each model with the others. Second, they expressed the notion that there was a gradation between one model and the next, and that their long-term goal was to extend services over the entire range mentioned. Third, they indicated that for women in small towns or rural/isolated milieus, it was crucial to provide access to some form of secure shelter. Fourth, they put forth

the idea that these intervention services for violence against women would not be redundant. Fifth, they refused to divide the reality of women who had been subject to violence into multiple isolated issues. Instead, they hoped for a one-stop service that would provide service to women in all facets of their lives. Finally, they emphasised the importance of monitoring, in the form of a crisis line, accessible 24 hours a day.

Recommendations of the Discussion Groups

Based on the discussions that took place in all locales, women placed highest priority upon certain recommendations:

- That government ensure that a French-language Wellness Centre for women victims of violence in Thunder Bay be established, and that financial and human resources be secured.
- That government ensure that a French-language Multi-service Centre for women victims of violence in Geraldton, Longlac, and Nakina be established, and that financial and human resources be secured.
- That government ensure that a short- and medium-term Shelter for women victims of violence in Sudbury be established, and that financial and human resources be secured.
- That government ensure that a French-language Multi-service Centre for women victims of violence in St-Charles be established, and that financial and human resources be secured.
- That government ensure that a French-language Multi-service Centre for women victims of violence in Sault Ste-Marie be established, and that financial and human resources be secured.
- That government ensure that a French-language Multi-service Centre for women victims of violence in Dubreuilville be established, and that financial and human resources be secured.

Given that the demand for services expressed in the locales visited can be generalized to the entire North of the province, we also recommend:

- That government ensure that French services against violence be established, accessible, flexible, and complete in Northern Ontario.
- That government ensure the stability of French-language services, and appropriate human resources on the issue of violence against women in Northern Ontario.

Given that certain locales were not included in the consultations, we recommend that discussion groups be conducted in these locales to reflect their specific needs and corresponding services.

The purpose of this applied research study was to gain an understanding of the perceptions surrounding services available in instances of conjugal violence, sexual assault, and other forms of abuse against women, and, in particular, against Francophone women of Northern Ontario. As is the case in all qualitative research, the best results one can anticipate are that the analysis accurately reflects the reality experienced by the women involved in such situations. The confirmation provided along the way by participants seems to indicate that such is the case here. We hope that this applied research study will be utilized by the women of Northern Ontario to guide their future actions, and that it will be used in support of their claims when submitting requests to governmental bodies. Also, that their experiences will be recognized, and that we will put an end to violence against women.

Introduction

Le document intitulé *Pour exprimer son histoire en français. Recherche-action sur les besoins, les services et les modèles de prestation de services en français en matière de violence contre les femmes dans le Nord de l'Ontario* présente les résultats du projet *Recherche-action 2000*. Ce projet a été mené par le Centre des femmes du Nord-Ouest de l'Ontario en collaboration avec le Centre Victoria pour femmes de Sudbury et l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. Le but du projet a été d'effectuer une recherche-action auprès des femmes francophones du Nord-Ouest, de la région du Grand Sudbury et de l'Algoma. Il comportait deux objectifs principaux. Le premier était d'identifier les besoins et les services à mettre en place dans ces régions et le second, d'explorer, en collaboration avec les femmes de ces différents milieux, de nouveaux modèles de prestation de services en matière de violence faite aux femmes qui soient représentatifs des diverses réalités des communautés francophones de ces trois régions.

Le premier chapitre offre le contexte dans lequel s'est déroulée la recherche-action. Pour ce faire, il débute par un bref historique du projet puis, présente les organismes qui ont collaboré à ce projet et l'équipe de chercheuses. En second lieu, il présente certaines affinités entre la recherche-action et l'enquête qualitative et les exigences scientifiques au fondement de l'enquête effectuée. En troisième lieu, le chapitre offre un état de la situation en ce qui a trait à la violence conjugale, à l'agression à caractère sexuel et aux autres formes de violence perpétrées contre les femmes. Finalement, le chapitre touche les questions de départ du projet, en décrit les étapes et la procédure d'échantillonnage.

Le second chapitre est réservé à l'analyse qualitative des cinquante entrevues qui ont été effectuées auprès des intervenantes et intervenants des régions du Nord-Ouest, du Grand Sudbury et de l'Algoma. Pour l'essentiel, les points qui ont fait l'objet de l'analyse sont la déclaration de violence, l'importance des besoins en français, les besoins, les services qui sont disponibles et les services qui sont jugés prioritaires, les partenariats et la concertation et, finalement, les modèles de services.

Le troisième chapitre se concentre sur l'analyse des sept groupes de discussion qui ont eu lieu dans six municipalités du Nord. Ainsi, après quelques rappels méthodologiques, le chapitre présente les résultats des discussions de ces groupes. Ces résultats concernent les besoins, les services et les modèles de prestation de services à mettre en place. Sur ce dernier point, chacune des localités a fait l'objet d'une analyse particulière. C'est pourquoi le chapitre présente les disparités locales et les recommandations formulées par chacune des localités afin d'assurer la mise en place, la permanence financière, les ressources humaines et le modèle de prestation de services pour répondre aux besoins des femmes ayant vécu de la violence conjugale, de l'agression à caractère sexuel et d'autres formes d'abus.

En conclusion, le rapport souligne brièvement quelques-uns des points saillants de l'analyse des besoins et des services tels que perçus par les informatrices clés et les participantes aux groupes de discussion.

Chapitre I

Mise en contexte, problématique et démarche de la recherche-action

Organismes et comités responsables

Le Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario (CFFNOO) est l'organisme qui a obtenu les fonds et qui a mené le projet de recherche-action. Toutefois, il s'est allié des partenaires afin de le rendre à terme. Il s'agit du Centre Victoria pour femmes de Sudbury (CVF) et de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF). Nous aimerions présenter ces organismes afin de bien saisir leurs mandats respectifs, car ils ont donné l'orientation au projet de recherche-action.

En 1992, le CFFNOO a été formé par des femmes bénévoles qui se sont donné le mandat d'aider les groupes à se concerter et à coordonner l'action communautaire pour assurer le mieux-être des femmes francophones de la région. Plus particulièrement, son dossier principal est la prévention de la violence contre les femmes. Cet organisme a offert ses programmes aux moyens d'ateliers et de projets de sensibilisation et d'éducation populaire aux femmes et aux enfants dans tout le Nord-Ouest avec des subventions de plusieurs ministères. En 1994, le CFFNOO a produit un rapport sur un sondage et une étude de faisabilité qui mettait de l'avant des recommandations dont la première était d'offrir, sans frais, un service de ligne d'écoute et de crise en français aux femmes francophones du Nord-Ouest qui sont victimes de violence et d'agressions à caractère sexuel. En 1997, dans le cadre du *Plan stratégique de développement de services en français*, le CFFNOO a obtenu le financement pour un projet pilote de quatre ans pour exploiter une ligne régionale 24/7 (24 heures par jour et 7 jours semaine) en collaboration avec le Centre Victoria de Sudbury et le Centre Thérèse de Dubreuilville. Depuis, à partir de trois points de services localisés à Thunder Bay, Geraldton et Marathon, le CFFNOO offre le service de ligne régionale d'appui, de soutien et de crise et œuvre pour donner des services connexes en matière de violence conjugale, d'agression à caractère sexuel, d'inceste et d'autres formes d'abus aux femmes du Nord-Ouest qui en font la demande. Le projet pilote accordé au CFFNOO se terminait le 31 mars 2001 et a été renouvelé jusqu'au 30 juin 2001 par le gouvernement de l'Ontario.

Le Centre Victoria pour femmes (CVF) a comme mission d'offrir des services de qualité en français aux femmes violentées de la région de Sudbury¹. Pour ce faire, il offre, en français, le service régional de ligne d'écoute, de soutien et de crise et répond aux besoins des femmes violentées en offrant de l'intervention à court terme, un service d'accompagnement et d'aiguillage, du soutien et de l'intervention de groupe, de l'éducation, de la sensibilisation et de la prévention et, finalement, il gère un centre de ressources. Au début de l'année 1998, le CVF a reçu une subvention afin de mettre en place le Projet Passeport dont l'objectif général est de consolider et d'augmenter les services d'intervention d'urgence et de soutien en français pour les femmes francophones victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel pour trois grandes régions du Nord de l'Ontario, soit les régions du Grand Sudbury, d'Algoma et du Nord-Ouest. Ce projet est issu du plan stratégique de l'AOcVF.

Au niveau provincial, le CFFNOO et le CVF travaillent étroitement avec l'AOcVF dont le mandat est de revendiquer pour les femmes francophones, leurs droits à des services en français en violence, de faciliter le réseautage et d'offrir de la formation aux intervenantes francophones œuvrant dans le milieu de la violence faite aux femmes. Ces trois organismes et plusieurs autres ont participé à l'élaboration du plan stratégique pour les services en français. L'AOcVF est le maître d'œuvre du *Plan stratégique de développement des services en français en matière de violence contre les femmes, 1997-2001* (1998).

Cette recherche-action, qui a été menée en collaboration entre le CFFNOO et le Centre Victoria pour femmes de Sudbury, s'inscrit à la suite de ce plan stratégique qui identifiait les services existants en matière de violence faite aux femmes et les lacunes des services en français dans les diverses régions de la province. En ce sens, la recherche-action avait comme objectif de permettre aux groupes de femmes d'identifier les alternatives qui peuvent répondre aux besoins spécifiques de leur région. En effet, nous constatons que les modèles de services en matière de violence faite aux femmes se réduisent souvent à celui des maisons d'hébergement. Or, ce modèle correspond aux besoins dans les milieux urbains et ne répond pas nécessairement aux besoins des femmes du Nord de l'Ontario qui vivent dans des régions isolées et rurales. Par conséquent, la recherche-action voulait explorer, permettre l'expression et vérifier la pertinence de nouveaux modèles qui refléteront la réalité locale spécifique des femmes francophones de cette région.

La présente recherche-action est donc le fruit d'une collaboration très étroite entre le CFFNOO, le CVF et l'AOCVF. Et c'est sur une volonté de mise en commun des ressources et des expertises du milieu que les personnes clés du projet se sont ralliées et se sont engagées dans le processus de la recherche-action. Un comité consultatif composé des principales interlocutrices du Nord et de la province a vu à l'orientation de la recherche. Il s'agit de madame Ghislaine Sirois, coordonnatrice de l'AOCVF, de Gaëtane Pharand, directrice générale du Centre Victoria pour femmes de Sudbury, de Diane Dupont, intervenante communautaire pour le Projet Passeport du CVF à Sudbury, de Sylvie Aikens, intervenante du Projet Passeport du CVF dans la région d'Algoma et de Denyse Culligan, directrice générale du Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario.

Ce comité a activement participé aux exercices de démarrage du projet et a continué de suivre d'un œil vigilant toute l'évolution de la recherche-action.

Équipe de chercheuses

L'équipe de recherche est composée de Marie-Luce Garceau, professeure titulaire à l'École de service social de l'Université Laurentienne et de Marc Charron, chercheur et chargé de cours à l'Université Laurentienne². Bibiane Tremblay, s'est jointe à eux à titre de coordonnatrice du projet de recherche du début du projet au mois de février 2001.

De prime abord, les objectifs de la recherche comportent certains enjeux, tout particulièrement pour les femmes qui vivent de la violence conjugale, de l'agression ou d'autres formes d'abus, les chercheuses ont mis de l'avant certains principes fondamentaux comme l'importance de la protection de la confidentialité et de l'anonymat de toutes les personnes consultées et ce, dans toutes les facettes de leur travail.

Une grande portion de l'étude réside entre les mains des intervieweuses et des modératrices. Toutes sont intervenantes auprès des femmes francophones aux prises avec de la violence dans leur région respective. Elles ont été des partenaires indispensables. Ce sont : Diane Dupont, pour la région de Sudbury et de Sudbury-Est, Sylvie Aikens, pour la région de l'Algoma et Carol-Ann Collins et Paula Haapanen, pour la région du Nord-Ouest. Leurs connaissances du milieu et leurs expertises dans le domaine de la violence contre les femmes sont des éléments précieux sur lesquels a pu s'appuyer l'équipe de chercheuses.

Historique du projet

Les réflexions communautaires qui avaient eu lieu antérieurement sur les besoins et les services à offrir aux femmes francophones victimes de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel et d'autres formes d'abus, ne sont pas étrangères à certains des propos qui se sont tenus lors de la première rencontre du Comité encadreur de la recherche-action. Plusieurs services ont été envisagés par le Comité encadreur : hébergement, ligne d'écoute et de soutien, prévention, sensibilisation, formation, accompagnement, soutien aux enfants, groupes de soutien, interventions de crise, à court terme et à long terme. Toutefois, pour le Comité encadreur, plusieurs éléments devaient être pris en considération : la réalité géographique, la flexibilité d'un modèle bien adapté aux régions et à leurs communautés, les mécanismes régionaux à mettre en place pour assurer des services adéquats. De plus, les participantes au Comité encadreur établissaient partout le même constat : celui des énormes lacunes dans les services en français et le manque de ressources financières et humaines pour servir la communauté de la région du Nord-Ouest, celle de la région de l'Algoma et celle de la région de Sudbury.

Certes, ces régions offrent quelques services. Le service de ligne téléphonique régionale 24/7 d'écoute, de soutien et de crise, est offert en partenariat dans ces trois régions. De plus, le Nord-Ouest et l'Algoma donnent des services de sensibilisation, de développement communautaire, de recrutement et de formation de bénévoles, des services d'appui, d'accompagnement et de références aux femmes victimes de violence. Sudbury offrait des services d'intervention, d'aiguillage, de sensibilisation, de développement communautaire, de recrutement et de formation de bénévoles. Pourtant, dans toutes ces régions, les participantes au Comité encadreur soulignaient le manque de moyens pour répondre aux besoins des femmes disséminées dans ces grands territoires.

Or, ces services, au début du projet de recherche-action, faisaient l'objet de négociations avec certains ministères. Ainsi, le CFFNOO avait amorcé des discussions pour le renouvellement des services pour les femmes francophones du Nord-Ouest, le Centre Victoria de Sudbury tentait d'obtenir le prolongement de l'entente du Projet Passeport et l'AOCVF cherchait à poursuivre l'entente du plan de développement stratégique des services en violence offerts aux femmes francophones de l'Ontario. Telle était la situation qui existait lors de la naissance du projet de recherche-action.

Conçu originalement par le CFFNOO, le projet de recherche-action cherchait à inclure ces organismes partenaires. Le CFFNOO a donc élaboré et soumis un projet de recherche-action à Condition féminine Canada allant dans ce sens. Ce qui fut accepté.

En plus de la formulation originale du projet de recherche-action faite par le CFFNOO, certains principes exprimés auparavant dans un document relatif au Projet Passeport et devant guider le développement de la gamme de services redevables à la communauté francophone et consolider ceux qui existaient déjà, ont servi de fer de lance à la réflexion du Comité encadreur lors de la rencontre exploratoire :

- Les femmes d'expression française des trois régions citées ont droit à des services sécuritaires en matière de violence peu importe leur lieu de résidence.
- Les femmes ont droit à des services accessibles et gratuits dans ces trois régions.
- Les services en français doivent être autonomes financièrement et gérés par et pour les femmes francophones.
- Les services en français en matière de violence contre les femmes doivent être développés et gérés par et pour les femmes francophones.

- Les services en matière de violence contre les femmes doivent servir les femmes francophones dans leur diversité et leurs différences.
- Le développement des services en français et les partenariats qui en découlent doivent s'inscrire dans une perspective qui respecte et répond aux particularités et aux réalités régionales et s'adapter aux situations économiques des milieux.
- En plus de l'hébergement, les services de prévention, de sensibilisation et d'accompagnement sont essentiels pour contrer la violence faite aux femmes (Centre Victoria, s.d. et 1999).

Toutefois, ces réflexions du Comité encadreur devaient être vérifiées sur le terrain, auprès des femmes qui ont vécu de la violence, de l'agression ou d'autres formes d'abus et auprès des intervenantes qui offrent des services dans ces mêmes régions, afin de s'assurer que le développement des services en français en matière de violence soit réellement le reflet de leurs besoins.

Ainsi, d'emblée, le CFFNOO a privilégié la démarche de recherche-action afin d'effectuer le présent projet. Or, la recherche-action est une démarche collective qui intègre à la fois les dimensions de recherche et d'action. De plus, cette démarche est menée par une équipe multidisciplinaire au sein de laquelle les chercheuses et les actrices sont engagées dans une relation de collaboration et de concertation. Elle est centrée sur une situation problématique. En termes pratiques, le présent projet, les connaissances qui se construisent et les stratégies d'action qui en découlent, se construisent dans l'interaction entre la population des femmes ayant vécu de la violence, les intervenantes et les intervenants qui leur offrent des services et les chercheuses. Ce processus situe donc le rôle des chercheuses comme étant des accompagnatrices d'une équipe formée de la communauté. Ce sont les membres de la communauté qui font le projet.

Enquête qualitative

Cela dit, le processus de recherche-action nourrit certaines affinités avec la méthode d'enquête qualitative. Cette méthode est moins lourde pour les participantes au projet, moins exigeante au plan des connaissances techniques du processus d'enquête, parce qu'elle se fonde sur la relation, sur des liens de face-à-face et la mise en action. Toutefois, elle comporte les mêmes exigences scientifiques et la même rigueur dans l'analyse des résultats. En effet, toute recherche qualitative doit répondre à certains critères de scientificité.

Le premier de ces critères est l'acceptation interne. Ce critère énonce que les résultats produits par une recherche soient reconnus comme pertinents par les actrices sociales à l'origine de la recherche ou sur lesquelles porte la recherche. Il faut en somme que les chercheuses soient acceptées par le ou les groupes qu'elles étudient. Nous avons montré plus haut comment cette recherche s'insérait dans le prolongement des études et des actions menées par le CFFNOO, le CVF et l'AOCVF.

Le second critère est celui de la complétude. Ce critère énonce qu'une situation problématique doit être étudiée dans sa globalité. Pour atteindre cette complétude, plusieurs modes de collecte d'informations peuvent être utilisés, ce qu'on désigne aussi par le terme de triangulation des données. Dans notre cas, nous avons procédé par entrevue auprès d'informatrices clés, tant francophones qu'anglophones. De plus, nous avons aussi effectué des entretiens focalisés ou groupes de discussion, permettant ainsi de confronter une vision experte à celle d'utilisatrices de services. Nous avons donc employé deux techniques de

collecte de données qualitatives. Nous avons aussi intégré les écrits pertinents en matière de violence faite aux femmes.

Le troisième critère est celui de la saturation, soit le problème apparaissant au bout d'un certain nombre d'entrevues où les informations recueillies n'ont plus un caractère de nouveauté. Toute collecte d'informations nouvelles est donc rendue inutile, puisque ce que l'on recueille s'intègre déjà dans les cadres connus. Lorsque la saturation est atteinte, elle confère une base solide à la généralisation. Cette saturation peut être empirique ou théorique. La saturation empirique signifie que les données n'apportent aucun aspect nouveau. La saturation théorique est celle où un concept, un thème, rassemble plusieurs données issues de divers contextes empiriques. Ici, ce qui est recherché, c'est la capacité du concept à résumer de façon cohérente un ensemble de données.

Le quatrième critère prolonge la saturation théorique dans la mesure où il s'agit d'élaborer une image cohérente, une métaphore de l'ensemble des thèmes, des concepts. Cette image incarnera cette capacité si elle répond à des critères d'économie, d'étendue, d'apparence et de crédibilité. Dans le cas des troisième et quatrième critères, seule l'analyse qualitative des données peut permettre de vérifier si ces critères sont satisfaits.

Le cinquième critère est celui de la confirmation externe. Il porte sur l'adhésion et l'acceptation des résultats du milieu de recherche dans la mesure où les personnes étudiées peuvent témoigner de l'exactitude des faits rapportés. Pour satisfaire à ce critère, nous sommes retournées dans chacun des groupes de discussion pour leur rendre compte des résultats de nos analyses.

Ainsi, l'ensemble de ces critères, propres à l'utilisation de la recherche qualitative, permet de valider les résultats obtenus comme étant le reflet fidèle de la réalité exprimée par les répondantes.

Pour le traitement des données qualitatives, nous avons procédé à un codage par thèmes des propos des répondantes en utilisant le logiciel de traitement Nudist. Pour les données issues des groupes de discussion, nous avons procédé à une analyse sur la base de l'accord entre trois juges indépendants. Dans chacun des chapitres correspondants, il sera d'ailleurs possible de trouver des éléments méthodologiques complémentaires.

État de la situation : violence conjugale, agressions à caractère sexuel et autres formes de violence

Avant de présenter les résultats de la recherche-action, il serait bon de rappeler les principaux constats en matière de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel et d'autres formes de violence contre les femmes.

Ainsi, depuis plus d'une décennie, le mouvement des femmes francophones de l'Ontario a fait connaître le problème de la violence faite aux femmes, qu'il s'agisse de violence conjugale, d'agression à caractère sexuel ou de d'autres formes de violence perpétrée contre les femmes. Ce sont des problématiques profondément graves et surtout douloureuses. Ainsi, premièrement, il importe de définir ce que nous entendons par le terme violence à l'égard

des femmes. Pour ce faire, nous empruntons la définition du *Projet de déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes* :

(...) l'expression «violence contre les femmes» désigne tout acte de violence fondé sur l'appartenance au sexe féminin, causant ou susceptible de causer aux femmes des dommages et des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques et comprenant la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée. Elle constitue une violation des droits de la personne humaine et des libertés fondamentales et empêche les femmes de jouir des dits droits et libertés. (...) La violence contre les femmes s'entend comme englobant, de manière non limitative, ce qui suit :

- a) la violence physique, sexuelle et psychologique au sein de la famille, y compris les coups, les sévices sexuels sur des enfants de sexe féminin au foyer, les violences liées à la dot, le «viol conjugal», les mutilations génitales et autres pratiques traditionnelles préjudiciables à la femme, la violence qui n'est pas le fait d'un époux, et la violence liée à l'exploitation;
- b) la violence physique, sexuelle et psychologique au sein de la collectivité, y compris le viol, les sévices sexuels, le harcèlement sexuel et l'intimidation dans le cadre du travail, au sein d'établissements d'enseignement et ailleurs, le proxénétisme et la prostitution forcée;
- c) la violence physique, sexuelle et psychologique perpétrée ou tolérée par l'État où qu'elle se produise (Déclaration des Nations unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes 1995).

Par conséquent, qu'il s'agisse de violence conjugale, d'agression à caractère sexuel ou d'autres formes de violence, cela revient à dire que ces problématiques contre les femmes ont en commun l'abus de pouvoir exercé par un ou des hommes dans une société où les rapports sociaux de sexe sont inégalitaires et synonymes de domination.

Deuxièmement, l'incidence de la violence ou de l'agression n'est plus à démontrer. Elle fait partie de la vie de la moitié des Canadiennes ou, pour les besoins de la présente étude, de celle de la moitié des Franco-Ontariennes³. En effet, plus de la moitié des Canadiennes (51 %) ont été victimes d'au moins un acte de violence physique ou sexuelle depuis l'âge de 16 ans. De plus, une étude récente de Statistique Canada indique qu'au cours des cinq dernières années, 690 000 femmes canadiennes ont été victimes sous une forme ou une autre d'un acte criminel de violence conjugale (2000). Finalement, soulignons que 39 % de toutes les Canadiennes ont été agressées au moins une fois dans leur vie, le plus souvent dans l'enfance (Marche mondiale des femmes 2000 : 15).

Troisièmement, les études les plus récentes sur la violence familiale montrent que près de la moitié des femmes qui sont victimes de mauvais traitements par le conjoint ont eu recours à un service social (centre d'aide, ligne secours, conseillère ou psychologue, centre communautaire, refuge ou maison de transition, centre pour femmes, services offerts aux victimes) (Statistique Canada 1999). Une bonne proportion des femmes qui n'a pas eu recours à un service indique que c'était parce qu'elles ne connaissaient pas les services disponibles. De plus, de nombreuses études, qu'elles soient régionales ou provinciales, ont déjà fait état de la pénurie généralisée des services en français pour le Nord de l'Ontario en matière de violence, d'agression ou de d'autres formes d'abus, dans les services judiciaires ou encore les services de santé et les services sociaux. Cette condition accroît l'isolement sous toutes ses formes et la vulnérabilité des femmes francophones et encore plus, si elles vivent dans la pauvreté, ce qui est le lot de plusieurs d'entre elles.

Quatrièmement, l'agression à caractère sexuel inclut tous les actes de nature sexuelle entrepris contre le désir ou sans le consentement de la personne qui la subit. Ils sont généralement accompagnés de violence verbale et psychologique et les femmes agressées ou violentées sexuellement font état d'actes dégradants qui, pour elles, sont autant de sources d'indignation et d'humiliation et qui portent atteinte à leur intégrité sexuelle. Même si les recherches sur l'agression à caractère sexuel se multiplient, on connaît encore mal son ampleur. D'une étude à l'autre, les chiffres varient. Ainsi, on dit qu'une femme sur sept est violée par son mari et qu'au Canada, que 90 % des victimes d'agression sexuelle sont des femmes et que 61 % des victimes de viol ont moins de 18 ans et 22 % ont entre 18 et 24 ans. Pourtant, seuls 6 % des cas d'agression sont signalés à la police (Statistique Canada 1993). Une des raisons invoquée est que les femmes ne rapportent pas l'agression parce qu'elles ont peur de la réaction de la police et d'être blâmées pour ce qui s'est produit. Nous savons aussi que 63 % des agressions se passent à la maison et qu'une agression sur 4 est commise par deux ou plusieurs agresseurs (viol collectif). L'enquête de Statistiques Canada (1993), rapporte que 39 % des Canadiennes ont été victimes d'une agression sexuelle et 15 % ont eu à subir des attouchements sexuels non désirés au cours de leur vie. Les meurtres sexuels constituent, en moyenne, 4 % de l'ensemble des homicides au Canada depuis les 10 dernières années, 90 % des victimes sont de sexe féminin et au moins la moitié ont moins de 21 ans. Dans les cas d'agression à caractère sexuel par le conjoint, une étude montre que 75,5 % des femmes témoignent que leur conjoint manifeste le désir de rapports sexuels après les avoir battues ou injuriées et que les agressions s'étalent sur des années. Finalement, lorsqu'on compare des victimes de viol et des non-victimes, les premières sont 8,7 fois plus susceptibles de se suicider (Garceau et Dupont, 2000a).

Finalement, rappelons que la violence contre les femmes s'exerce aussi par l'abus sexuel durant l'enfance. Or, l'agression sexuelle d'un enfant se produit la plupart du temps dans un contexte caché ou «secret». Il est donc difficile d'évaluer le nombre de personnes qui ont été abusées sexuellement à un moment donné dans leur enfance. Toutefois, en 1983, le Comité sur les infractions sexuelles à l'égard des enfants et des jeunes révélait que 53 % des Canadiennes et 31 % des Canadiens avaient été agressés sexuellement dans leur enfance. Les dernières recherches avancent qu'une fille sur quatre et un garçon sur cinq a subi une agression sexuelle avant d'atteindre l'âge de 18 ans. En Ontario, une étude souligne que les cas de sévices et d'agressions sexuelles constituent 60 % des enquêtes des Sociétés de l'aide à l'enfance. On y apprend aussi que dans 80 % des cas, l'agresseur est connu de l'enfant. Il s'agit, tout particulièrement, du père, du beau-père, du frère ou d'un autre membre de la famille. De plus, dans notre société, il existe aussi d'autres formes d'agression à caractère sexuel dont nous n'entendons guère parler : l'utilisation de la pilule du viol, celui des abus rituels, de la violence dans les sectes, des abus de confiance, de la pornographie et des mutilations génitales. Toutes ces formes d'agression et de violence ont des conséquences graves pour les femmes qui en sont les victimes. Nous aimerions souligner que jusqu'à maintenant, les études sur ces différentes formes d'abus sont rares. Par conséquent, nous ne connaissons pas encore toutes les dimensions de ces formes d'abus (Garceau et Dupont 2000b et Dupont et Garceau 2000).

Cet état de la situation montre que les besoins des femmes sont grands et que les services pour les combler doivent être en place, voire développés surtout lorsqu'ils sont inexistantes. C'est justement ce à quoi cette recherche-action vise.

Devis de recherche-action et questions de départ

La prémisses de la recherche-action est fondée sur le développement de services en français pour répondre adéquatement aux besoins des femmes violentées qui vivent dans le Nord de l'Ontario.

Pour satisfaire cette prémisses et comme pour toutes les études classiques en analyse de besoins, le processus est complexe. D'abord, les chercheuses ont opté pour une approche par informatrices clés⁴, c'est-à-dire une personne qui représente un groupe ou un sous-groupe d'une communauté et qui est considérée comme ayant une bonne connaissance de celle-ci et de la situation problématique. C'est cette technique qui a été utilisée par les intervenantes qui œuvrent dans les communautés, car le comité encadreur du projet étant constitué de telles intervenantes, il nous était facile de tabler sur leurs connaissances des communautés pour identifier ces informatrices clés.

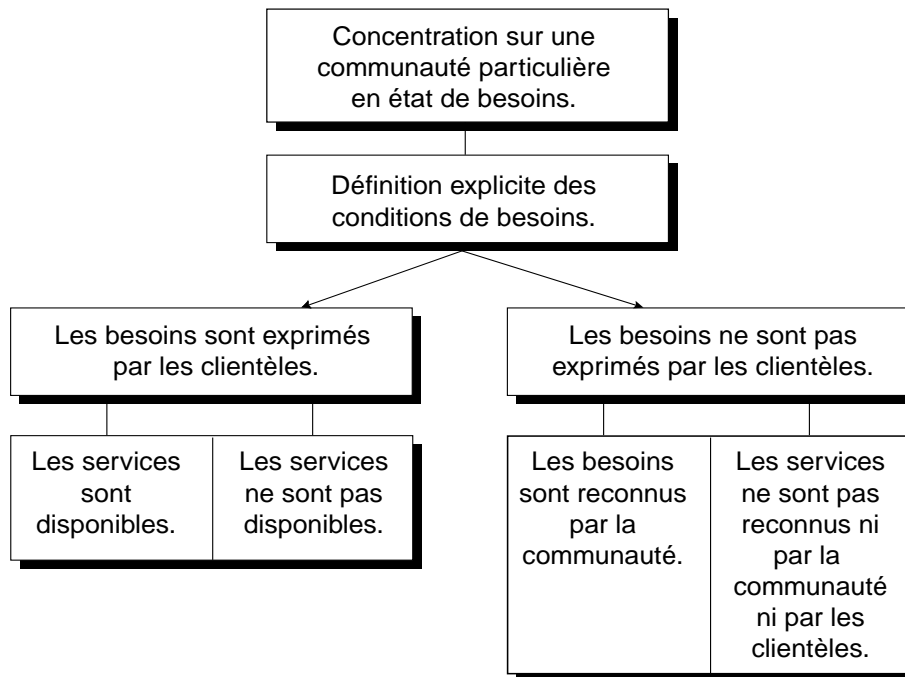
La démarche est simple : il s'agit de sélectionner des informatrices clés, en partant de listes de responsables d'organismes. Selon la taille de la population, le nombre d'informatrices peut varier considérablement, allant de quelques-uns à plusieurs dizaines, selon le cas. Les critères ayant servi à la détermination des informatrices clés sont les suivants : diversité des milieux d'intervention (maison d'hébergement, milieu hospitalier, centre de femmes, services policiers, etc.), diversité régionale urbaine ou rurale, liaison entre les agences. Puis, à l'aide d'une grille d'entrevue, nous avons soumis au même questionnement l'ensemble des informatrices clés (Annexes 1 et 2).

Dans une étude de besoins, le recours aux informatrices clés est fréquent. L'intérêt de cette méthode tient au fait qu'elle fournit un éventail des besoins actuels de la communauté, surtout si l'échantillonnage est représentatif des divers groupes composant la communauté. Elle peut fournir aussi des pistes de solutions. Simple et peu coûteuse, cette méthode repose sur les perceptions et les impressions des gens et aux regards qu'ils posent sur la situation présente.

Une étude de besoins permet d'étudier les besoins selon qu'ils sont exprimés ou non. Il est bon de rappeler que le concept de besoin a certaines caractéristiques, comme sa subjectivité, sa nécessité, sa plasticité et son organisation. Le besoin est par définition subjectif, en ce sens qu'il dépend d'un sujet. Exprimé ou non, le besoin est d'abord ressenti par une personne, un groupe ou une communauté, il n'est donc pas extérieur à eux. Le propre du besoin est de s'imposer à nous, d'où sa nécessité. Cette nécessité appelle une satisfaction. Le besoin est aussi plastique parce qu'il se modèle soit sur les conditions individuelles et sociales, soit sur les exigences du pouvoir. Enfin, un besoin est rarement analysé sans le mettre en relation avec différents niveaux de besoins, d'où l'organisation nécessaire des besoins sous forme de priorité.

En se concentrant sur une communauté particulière et en tentant de définir explicitement les conditions de leurs besoins, nous nous sommes attardées à la fois au groupe qui définit le besoin et à l'identification des services disponibles ou non. Le schéma ci-après permet de comprendre notre démarche d'étude des besoins selon qu'ils sont exprimés ou non et les services disponibles ou non.

Figure 1— Démarche d'une étude de besoins



C'est sur cette base qu'a été élaboré le questionnaire d'entrevue que nous avons utilisé et dont nous discuterons plus loin. Toutefois, il ne s'y résume pas. En effet, afin de servir adéquatement les femmes francophones du Nord, il importait de connaître plusieurs aspects :

- les besoins des femmes aux prises avec de la violence;
- l'importance des services en français
- les priorités à combler dans les services à mettre en place;
- les partenaires actuels et potentiels qui permettraient de servir adéquatement les femmes francophones du Nord.

Dans le questionnaire d'entrevue, les chercheuses ont retenu des recherches de Statistique Canada (1993) et de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (1998), afin de servir d'entrée en matière pour aborder les besoins et les services (Annexes 1 et 2).

Ainsi, dans le questionnaire d'entrevue, la première question dérive du constat concernant la violence déclarée par les femmes. En effet, à partir du constat de Statistique Canada (1993) que seulement 14 % des actes de violence contre les femmes étaient signalés à la police et que, dans neuf cas sur dix, la violence avait entraîné des conséquences émotives chez la victime, nous avons tenté de connaître le point de vue des intervenantes de tous les milieux et qui desservent les femmes violentées sur cette question. Si cet énoncé appelait à préciser l'ampleur du problème de la violence vécue par les femmes dans les différentes régions du Nord, il soulevait également toute la question de la judiciarisation de cette violence, à commencer par la déclaration au corps policier et le suivi donné par l'appareil judiciaire. Comme aucune étude dans le Nord n'a jamais tenté d'estimer le nombre d'incidents de violence conjugale, d'agression à caractère sexuel ou de toutes autres formes d'abus, il importait aux chercheuses de comprendre comment les informatrices clés percevaient la

situation à partir de leurs connaissances et de leurs expériences quotidiennes sur le terrain. Quant aux conséquences de ces actes de violence envers les femmes, le constat visait davantage à soulever la perception des informatrices clés sur la complexité des interventions à mener auprès des victimes de violence.

Le second constat concerne la livraison des services aux femmes francophones violentées. Il s'inspire du constat de l'AOCVF indiquant que :

La plupart des services en français sont dispensés par des organismes qui offrent une gamme complète de services à la majorité anglophone et des services partiels en français. Il arrive souvent que les services en français soient inexistantes ou qu'ils ne soient pas disponibles en tout temps et que la qualité laisse à désirer (Brunet pour l'AOCVF 1998 : i).

Plus particulièrement pour la région du Nord, le contexte est le suivant. En matière de violence contre les femmes en Ontario français, la majorité des services offerts aux femmes francophones est le fait d'un petit nombre de personnes bilingues, œuvrant principalement dans les agences anglophones et l'accessibilité aux services en français dépend de la présence sur place de ces personnes lors d'une demande de services. Bref, les services aux femmes du Nord seraient offerts principalement par des structures anglophones ou bilingues qui n'offrent que des services très partiels, voire extrêmement limités, en français.

Il importe donc aux chercheuses de comprendre comment les informatrices clés (anglophones, bilingues ou francophones) perçoivent la situation et cela, à partir de leurs connaissances et leurs expériences quotidiennes sur le terrain.

Mais encore! Les entrevues effectuées auprès des informatrices clés ne suffisent pas à rendre compte de l'objectif du projet de recherche-action. Le principe de la triangulation, c'est-à-dire l'utilisation de plus d'une méthode d'enquête pour multiplier les regards sur la situation problématique, a donc été utilisé, car le projet s'est aussi engagé à consulter les femmes des différentes communautés, par le biais de groupes de discussion. D'un côté, cet engagement est nécessaire, car il encourage la participation et l'implication des femmes de la communauté dans la recherche et dans l'implantation des résultats de la recherche-action. De l'autre côté, du point de vue des chercheuses, il s'agissait de donner la parole aux femmes qui ont vécu de la violence, de l'agression ou d'autres formes d'abus ou qui connaissent très bien leur communauté et les services existants en matière de violence. Mais surtout, il s'agit ici de donner la parole à des femmes afin qu'elles évaluent les différents sujets de l'enquête, qu'elles en facilitent l'interprétation à partir de leur point de vue et qu'elles forment un consensus face à ce que les informatrices clés disent de leurs besoins ou de leurs services. De plus, les femmes des groupes de discussion sont des personnes bien placées pour indiquer quel serait le modèle de livraison de services le mieux adapté et à privilégier dans leur communauté ou leur région.

Cela dit, les circonstances ayant mené à la présente recherche-action sont tout à fait extraordinaires. On ne saurait dire à quel point les intervieweuses et des animatrices de groupe de discussion ont accompli une tâche hors du commun. En effet, elles ont procédé à pas moins de cinquante (50) entrevues, d'une durée approximative d'une heure chacune auprès d'informatrices clés et tenu sept groupes de discussion dans les communautés ciblées par l'enquête. Les chercheuses ont veillé à la formation des intervieweuses en techniques d'entrevues et de groupes de discussion dans les trois régions que sont Sudbury, l'Algoma et le Nord-Ouest. Il faut souligner également leur engagement et un intérêt indéfectible pour le projet de recherche-action. De plus, que dire aussi de la tâche immense réalisée par les transcriptrices d'entrevues et la codeuse des entrevues sur plate-forme *Nudist* (logiciel de traitement de données qualitatives). Elles ont réalisé un travail allant au-delà de nos espérances, puisque le matériel recueilli comporte plus 900 pages de textes.

Deux étapes distinctes dans la recherche-action

Le projet de recherche-action ou le devis de recherche comportait deux volets distincts. Un premier volet, mené auprès d’informatrices clés dressait le bilan des services existants dans leur communauté et des services à mettre en place pour répondre aux besoins des femmes victimes de violence ou d’agressions sexuelles. Dans un second volet, nous avons voulu confronter ces visions d’expertes à celles de femmes violentées ou connaissant très bien les services en matière de violence dans leur communauté. En somme, nous voulions voir si les visions des expertes recevaient l’aval des femmes actives dans leur communauté pour contrer la violence ou des victimes de violence. En somme, des personnes qui ont une connaissance immédiate des services offerts et des lacunes qui existent. C’est cette compétence des actrices que nous voulions mettre en valeur par l’emploi d’un tel processus méthodologique.

Ce dialogue méthodologique comporte un avantage. Puisqu’il était question de faire appel à l’expérience de services reçus ou rendus par des femmes francophones, il importait que la séance de recherche et de recueil de données ne se transforme pas en séance de thérapies de groupe où les participantes évoqueraient leurs expériences de violence. Si importantes que soient ces expériences et notre ouverture face à des blessures qui se cicatrisent mal, nous voulions mettre l’accent sur les besoins et les services. Ainsi, plutôt que de demander aux femmes, leurs besoins à proprement parler, nous leur avons demandé de compléter une liste sommaire des besoins établis à partir des renseignements fournis par les informatrices clés. Cette façon évitait un rappel trop personnel du vécu des femmes. Ce procédé a fourni l’encadrement des groupes de discussion ou d’entretiens focalisés. Évidemment, pour être en mesure de fournir cet encadrement lors des groupes d’entretiens focalisés, il nous a fallu extraire des entrevues menées auprès des informatrices clés certains éléments quant aux besoins, aux services ou à des types de livraison de services. Ces éléments réunis sous forme de modèles, loin d’être des résultats d’interprétation, constituent des pistes de recherche, voire des intuitions issues de questionnements théoriques des chercheuses. À cette étape, ces pistes de recherche ou ces intuitions théoriques peuvent être infirmées, confirmées, modifiées, voire purement et simplement abandonnées au sein des groupes de discussion.

Régions visées et procédure d’échantillonnage

La procédure d’échantillonnage des informatrices clés s’est développée en deux temps. Dans un premier temps, les chercheuses en collaboration avec les intervieweuses ont développé une liste de toutes les agences francophones ou anglophones qui desservent les femmes violentées dans les trois régions cibles de l’étude. Cette première liste regroupait 97 services dont 46 pour la Municipalité régionale de Sudbury, 34 pour la région du Nord-Ouest et 10 pour la région de l’Algoma. Dans un second, temps, les chercheuses ont tenté de cibler, dans cette liste, les services qui offraient de l’aide directe aux femmes violentées afin de nous assurer que les informatrices clés qui devaient être interrogées soient les personnes les plus représentatives des milieux offrant des services aux femmes violentées.

Dans l’ensemble, 44 services francophones et anglophones ont été ciblés et retenus. De ces services, 50 personnes clés ont été interrogées. En principe, on devait donc avoir un nombre égal d’informatrices clés et d’organismes, soit 44 informatrices clés. En pratique, six informatrices clés additionnelles ont été interrogées au sein de ces services parce qu’elles occupaient des postes différents ou coordonnaient des projets précis en matière de violence.

Les informatrices clés représentent la diversité des milieux urbains ou ruraux suivants :

- *milieu hospitalier* : Wilson Memorial Hospital de Marathon, Hôpital régional de Sudbury;
- *maisons d'hébergement* : Marjorie House de Marathon, Faye Peterson Transition House de Thunder Bay, Chadwick Home de Wawa, Women in Crisis de Sault Sainte-Marie;
- *services de police et services judiciaires* : Sudbury Regional Police, Programme d'aide aux victimes lors de procédures légales de Sudbury, Société Elizabeth Fry de Sudbury, Ontario Court of Justice de Thunder Bay, Thunder Bay Police;
- *services de santé communautaire* : Centre de santé communautaire de Sudbury, Centre des soins infirmiers de Sudbury-Est, Coalition communauté en santé de l'Ontario de Sault Sainte-Marie;
- *services de santé mentale* : Service de santé mentale de Dubreuilville, Programmes Supérieur Nord de Longlac, Programmes Supérieur Nord de Marathon, Alternative Réseau Nord de Sudbury, North Algoma Health Organisation de Wawa;
- *services de counselling à la communauté* : Service familial de Sudbury, Centre de l'enfant et de la famille de Sudbury, Family Ressource Centre de Geraldton, Services sociaux du district de Manitoulin-Sudbury de Warren, Family Services de Thunder Bay, Community Information and Referral Centre de Thunder Bay, Thunder Bay Violence Prevention Action Council;
- *développement communautaire* : Contact interculturel francophone de Sudbury, Centre Alpha en partage de Saint-Charles, Accueil francophone de Thunder Bay, Thunder Bay Multicultural Association;
- *centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel francophones et anglophones* : Centre Victoria pour femmes de Sudbury, Sudbury Sexual Assault Centre, Services des femmes victimes d'agression sexuelle de l'Algoma (Centre Thérèse) de Dubreuilville, Sexual Assault Centre de Sault Sainte-Marie, North Western Ontario Women Centre de Thunder Bay, Thunder Bay Sexual Assault and Sexual Abuse Counselling and Crisis Centre;
- *centres d'aide pour les femmes francophones ou anglophones* : Projet Passeport du CVF à Dubreuilville, Projet Passeport du CVF à Sudbury, CFFNOO de Geraldton, CFFNOO de Marathon, CFFNOO Thunder Bay, Projet Passeport du CVF à Sault-Sainte-Marie.
- *Société de l'aide à l'enfance* : de Sudbury et de Thunder Bay.

Pour les fins de la recherche-action, nous présentons, dans le tableau qui suit, la population régionale pour les trois régions ciblées par le projet, le nombre d'entrevues effectuées auprès de la population des informatrices clés et le nombre de groupes de discussion (entretiens focalisés ou focus group) qui se sont tenus dans les trois régions ciblées par la recherche.

Figure 2 — Indicateurs de la procédure d'échantillonnage

Population selon les deux grandes régions ⁵	Population du district ou municipale ⁶	Entrevues	Groupes de discussions
Nord-Ouest ⁷ Population totale : 244 120 Pop. francophone : 9 760 % de Francophones : 4 %		Thunder Bay : 13 Longlac – Geraldton : 3 Marathon : 5	Thunder Bay : 2 Geraldton : 1
Nord-Est ⁸ Population totale : 582 160 Pop. francophone : 148 955 % de Francophones : 25,6 %	Algoma Population totale : 125 455 Pop. francophone : 11 210 % de Francophones : 8,9 %	Sault Sainte-Marie : 5 Dubruilville : 3 Wawa : 3	Sault Sainte-Marie : 1 Dubruilville : 1
	Municipalité régionale de Sudbury Population totale : 164 050 Pop. francophone : 49 535 % de Francophones : 30,1 %	Sudbury : 14 Sudbury-Est : 4	Sudbury : 1 Sudbury-Est : 1
Total		50	7

Notes

1. Dans le texte qui suit, nous utilisons souvent les termes «violençe» et «femmes violentées». Il s'agit d'une formule abrégée et allégée qui désigne les multiples formes de violence qui s'exercent contre les femmes, qu'il s'agisse de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel ou de d'autres formes d'abus (ex. harcèlement) perpétrées contre les femmes.
2. L'équipe de la recherche-action est composée majoritairement de femmes et s'adresse à un public lecteur composé en majorité de femmes. Par conséquent, nous avons choisi de féminiser les termes.
3. La moitié des Canadiennes ont été victimes d'au moins un acte de violence physique ou sexuelle depuis l'âge de 16 ans. Voir : Statistique Canada. 1993.
4. Dans la présente recherche-action, la majorité des personnes qui ont fait des entrevues sont des femmes. Par conséquent, nous avons choisi d'utiliser les termes «informatrices clés» ou «informatrices» afin d'alléger le texte. Toutefois, nous tenons à remercier les hommes qui ont généreusement voulu répondre à nos questions.
5. Les statistiques présentées dans cette colonne sur la population francophone proviennent du document de l'Office des affaires francophones (1999).

6. Les statistiques présentées dans cette colonne sur la population francophone proviennent du document de l'Office des affaires francophones (1999).
7. La région du Nord-Ouest s'étend de Geraldton à la frontière du Manitoba et inclut le district de Thunder Bay.
8. La région du Nord-Est s'étend de North Bay à Hearst et inclut l'Algoma.

Chapitre II

Analyse des entrevues

Analyse des entretiens

Avant de débiter cette analyse qualitative de contenu, certaines mises en garde s'imposent. La première a trait à l'expression des participantes. Nous n'avons pas cherché à modifier l'expression des participantes pour la rendre conforme à une forme standardisée de français ou d'anglais. Au contraire, nous avons tenu à conserver son caractère vernaculaire. Nous avons volontairement axé notre analyse sur le contenu. La seconde porte sur la traduction des propos tenus par les Anglophones. Nous n'avons pas cherché à les traduire afin de demeurer fidèle à leur expression. Dans cette recherche, nous avons interrogé des intervenantes et des intervenants francophones et anglophones. La troisième tient à l'emploi du féminin comme mode générique, bien que certains hommes aient accepté de répondre à nos questions.

Déjà, dans le chapitre précédent, nous avons mentionné les thèmes initiaux qui faisaient l'objet de questions dans la création de notre grille d'entretien. Aussi, n'est-il pas étonnant de constater que ces mêmes thèmes forment, au départ, nos catégories d'analyse qualitative? Dans un premier temps, nous voulions évoquer le problème de la violence et les perceptions des diverses répondantes sur le sujet. C'est à l'aide d'un constat portant sur la déclaration et le signalement au corps policier d'actes de violence faites aux femmes et sur les conséquences émotives de cette violence chez la victime que nous avons amorcé l'analyse. Ainsi, la première catégorie permettant de regrouper les propos des répondantes portera sur la déclaration des actes de violences et son explication. La seconde catégorie a trait aux conséquences de cette violence faite aux femmes.

Cette recherche avait pour objectif de déterminer les besoins des femmes francophones, victimes de violence. C'est pourquoi nous avons cherché dans notre grille d'entretien à aborder le plus rapidement possible la question de la langue et des services en français en cherchant à en connaître l'importance, de façon à établir le cadre de cette recherche. À l'aide d'un second constat, nous avons forgé notre troisième catégorie qui soulignera l'importance accordée aux services en français dans les propos des répondantes.

Puis, nous avons exploré les besoins des femmes. Ici, il faut faire une précision. Comme certaines répondantes l'ont fait remarquer, la logique du déroulement des questions tendait à associer les besoins uniquement à ceux des femmes francophones. Bien que cela soit l'objet de notre recherche, certaines anglophones ne se sentaient pas compétentes pour répondre à une telle question. C'est pourquoi les intervieweuses ont levé l'ambiguïté en précisant que l'exploration des besoins concernait les femmes ayant vécu de la violence conjugale, des agressions sexuelles ou toutes autres d'abus et cela, peu importe leur langue, rendant ainsi les répondantes anglophones mieux habilitées à répondre à la question. Ainsi, donc, la quatrième catégorie est celle des besoins. Cette catégorie large a été subdivisée en sous-catégories comprenant les besoins d'accompagnement, les besoins d'hébergement, les besoins financiers et les besoins de sensibilisation.

Et comme un besoin appelle sa satisfaction, nous trouvons au niveau des services les sous-catégories suivantes : services d'accompagnement ou de soutien, services liés à la sensibilisation, services liés au lieu physique, services liés à la programmation. À partir des services mentionnés par les répondantes, nous leur demandions d'indiquer ceux qu'il faudrait combler de façon prioritaire et s'il y avait des partenariats possibles afin de mieux répondre aux besoins des femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou

de toutes autres formes d'abus. Ainsi, avons-nous créé une catégorie d'analyse portant sur les priorités et, une autre, sur les partenariats. La dernière catégorie d'analyse retenue concernait l'expression de souhaits que les répondantes ont tenus à exprimer en fin d'entrevue.

Pour cette analyse de contenu, nous insisterons davantage sur certains aspects de l'analyse de besoins. Reconstituer la logique d'ensemble des propos des répondantes est un exercice de longue haleine et les limites de temps imparties obligent à aller plus directement au but. C'est pourquoi nous délaisserons certaines catégories comme les conséquences émotives de la violence et les souhaits exprimés, sans pour autant préjuger de l'intérêt de ces catégories.

Rappelons que la validité d'une catégorie ou d'une sous-catégorie se vérifie à sa capacité de rassembler un ensemble de propos (saturation empirique) et aussi, à imaginer conceptuellement les dires des répondantes. Pour chacune des catégories, il s'agit donc d'en restituer le sens, de chercher à voir comment ce sens s'insère dans un ensemble de relations denses et cohérentes au moyen de la métaphore ou de la représentation imagée. C'est à ce processus de construction des catégories et du sens que nous consacrerons les pages suivantes.

Déclaration de la violence

De manière unanime, les répondantes indiquent que les actes de violence sont sous-déclarés au corps policier, comme le mentionne cette répondante :

It's vastly under-reported. I'm even surprised at 14%. I've been doing this work for over 20 years, and through that work, we started realising how many people, mostly women, there really were. When we started asking questions about violence we got a very high reporting. So, I think it's vastly under-reported (SSM-4).

Ou encore, cette autre répondante :

It is extremely unreported. I am surprised that they say it is 14%. I think that it is much less (...) I think that 8% of the actual violence is reported. Physical violence is becoming more reported because they now know that the police can respond and do something. But a lot of the other stuff just does not get reported (T-12).

Cette situation n'est cependant pas particulière au Nord de l'Ontario, puisque certaines répondantes comparent leur situation régionale à celle du pays :

I believe it's a [pause], it's probably a national trend. I'm not sure that it could be that much different in Thunder Bay then it would be anywhere else in Canada, but I do agree that this type of violence is definitely under reported and if it is reported it isn't reported right at the time. It seems to be reported down the road or in the future or, eh you know, they are not being reported right away in other words (T-9).

Si toutes s'accordent à dire qu'il y a une sous-déclaration des actes de violence commis à l'endroit des femmes, l'explication qu'elles apportent à ce problème diffère grandement. Pour certaines, l'accueil réservé à la déclaration par la police ou le système juridique est le premier motif expliquant cette sous-déclaration :

Je pense que définitivement le problème est sous-déclaré et je pense qu'il y a plusieurs raisons. La raison principale est que les systèmes qui sont en place ne sont pas très accueillants pour les femmes (S-2).

Et encore :

I will say for the most part, it's probably yes, especially family [violence]. I've got involved in the past few years just going to the workshops that are available to a community, and from these workshops, it's come to my attention personally that perhaps a lot of these cases are not being reported or also not being taken serious when they are reported (T-3).

Cet accueil par le système judiciaire [police, avocat, tribunal, etc.] est inquiétant et une répondante soulève que les choses ne vont pas aller en s'améliorant en raison de la tendance actuelle à voir l'agresseur porter lui aussi des accusations :

Ah, and so, what we're seeing and we see this in the family law system too, men have learned how to use it. They're using the system as a weapon on a regular basis, and, uh, what we hear on the coordinating committee against family violence is there's a lot of, there's counter charging, hum, there's dual charges, there's a lot of interesting, uh, misuse of the system, hum, to punish women for reporting violence (T-4).

Qu'il y ait ou non, détournement de l'appareil judiciaire, la déclaration de la violence apparaît toujours comme le terminus d'une situation qui dure depuis longtemps. Ainsi, la déclaration arrive au terme de nombreuses années, ce qui explique aussi la sous-déclaration :

(...) puis qu'est-ce que je peux voir, c'est les ateliers que j'ai eu la chance d'aller voir et d'écouter, puis des victimes qui disaient leurs histoires ou leurs réalités qui étaient définitivement que ça prend longtemps, surtout les personnes âgées, avant d'avoir le courage de déclarer quelqu'un de leurs familles (T-7).

Trois autres répondantes font écho au fait que la déclaration de la violence n'est que la pointe de l'iceberg :

I think that unfortunately there is still violence in the home or child abuse and still has a stigma apply to it and people have a tendency to try to cope with those situations in their own homes, behind closed doors. I think usually by the time we see women, unfortunately it is when they are at the end of the rope. In other words the abuse are even happening in the homes for a number of years before they actually come to hospital (M-5).

Oui, ils sont sous- déclarés, parce que la plupart du monde souvent ne vient pas pour des services, souvent c'est seulement en situation de crise qu'elles viennent, pis souvent aussi c'est après. Souvent ça fait longtemps que ça se passe avant qui vienne, hum, nous trouver pour des services (M-2).

I sure do, because often what I'm noticing now by working in this field is that when women are coming in and talking about violence or sexual abuse that has happened to them it's often dated ones. It's things that have happened a long time ago (SSM-3)

De ces propos, nous retenons que le problème de la violence a une double face. Pour toutes celles qui dénoncent, déclarent les actes de violence, les agressions dont elles ont été victimes, il y en a plusieurs autres qui se taisent, qui cherchent à résoudre la violence du partenaire par leurs propres moyens et y trouver une solution. Les dévoilements à venir sont la face cachée des crises auxquelles le système tentent de répondre. Pourtant, malgré les campagnes publicitaires de sensibilisation, l'ouverture plus grande que jamais du système judiciaire, la perception demeure que tout n'est pas fait pour favoriser la déclaration à la police ou au système judiciaire, comme le rappelle cette répondante :

Pourquoi je pense qu'elles ne le déclarent pas? C'est parce que le système n'est pas en place, n'est pas visé pour aider la femme ou la culpabilise, pis on la protège pas à 100 %. Tout le système de honte, de culpabilité (D-3).

Et c'est justement pour plusieurs répondantes, cette honte et cette culpabilité ressenties par les femmes qui les empêchent de procéder au plan judiciaire. Poussés à l'extrême, ces sentiments de honte et de culpabilité peuvent amener certaines femmes à se blâmer elles-mêmes pour le comportement d'autrui, à se mettre la faute sur le dos, comme le rappelle cette répondante :

Ah oui ! I mean textbook. C'est ma faute, j'aurais dû savoir l'arrêter, j'aurais pas dû dire ça. Je l'aime, je suis capable de le changer. Je vais retourner, ça va être mieux cette fois-ci, il m'a promis. C'est à cause qu'il boit, c'est la boisson (...) c'est toujours (...) C'est encore toujours la même chose qu'on entend, garanti. Nous autres ce qu'on voit, souvent, souvent, et qui est notre plus grosse difficulté, je pense, c'est que les femmes entrent et disent : je veux enlever les charges, je ne veux pas aller en cour, c'est moi qui a commencé, c'est moi qui l'a fessé. C'est toujours la même histoire (S-11).

Mais la honte, le peu d'estime de soi, la culpabilité immobilisent, isolent, coupent les femmes du lien communautaire :

Ben, je pense que c'est [pause] dans tous les cas, il y a un certain montant de culpabilité que la femme ressent, d'embarras d'être dans cette situation-là. De se faire abuser puis que les autres autour d'elles le sachent, surtout dans les petites communautés, où tout le monde se connaît. Que la femme révèle que ceci se passe dans sa maison, c'est, je dirais, qu'il y a beaucoup d'embarras de sa part. (...) L'embarras aussi de penser ce que les autres autour d'elle vont penser, vont penser de sa relation avec son époux ou son partenaire. Je crois que c'est dans ce sens là que je vois l'embarras de la femme (SE-3).

Ici, les petites communautés limitent la dénonciation, le dévoilement, parce que les femmes sont soumises à un regard social beaucoup plus contraignant. Et d'ailleurs, la répondante précédente n'est pas la seule à établir un tel lien entre actes de violence envers les femmes, sous-déclaration et petites communautés :

I think that in the small communities it has to do with acceptance and attitudes. Well, at the Centre, we deal with a lot of remotes and reserves, and it's sort of the norm; it's an acceptance that the wife gets beat up, the children watch it. (...) Acceptance, the attitude in a small town is that we have violence in our community, so therefore, we just don't have it, so we don't go there. Its sort of (...) I'll give you an example. We had a grant to put a nice big sign, an anti-violence sign. You'll see them in many towns. This one was a family holding hands and saying something to the extent like violence in our communities is not accepted, and our public works people took it down, and took it to the dump. That's what happened, because they said they don't want (...) it's a very poor image to show tourists, because then they'll come into the town and think there is a lot of violence in this town. So when you have an attitude like that, you are going to have women who are going to be very reluctant to seek services (GL-3).

Dans un petit centre, elles vont peut-être ben user la ligne de crise pour se confier, quand le mari n'est pas là. Pis au bureau du médecin, je croirais que, on a des jeunes médecins qui sont capables faire sortir les émotions. Au

bureau de médecin peut-être, mais je pense pas que ça aille plus loin, parce que j'ai connu des cas qui se sont confiés à moi comme garde-malade, mais ils veulent pas que ça aille plus loin que ça (M-4).

C'est des problèmes qui sont sous-déclarés. Puis, la raison pour laquelle je pense ça, c'est parce que, premièrement, il y a des communautés dans le Nord-Est de l'Ontario qui sont très petites, qui sont très isolées et où est-ce que les femmes n'ont pas beaucoup d'accès à des services. Alors, c'est très difficile pour elles de déclarer le problème et puis d'avoir accès à de l'aide (SSM-5).

La perception des répondantes illustre clairement qu'en matière de services à offrir aux femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou toutes autres formes d'abus, la problématique est double. D'une part, il y a la situation de crise qui appelle à une solution visant à soustraire la femme à la menace ou au danger immédiat. D'autre part, il y a tout l'aspect du dévoilement des actes de violence commis à l'endroit des femmes. Ici, la violence apparaît aujourd'hui encore comme un sujet tabou, perçu comme relevant du domaine privé. Certes, ces femmes mènent une vie privée, mais privée de beaucoup de choses. Pourtant, les conséquences de cette violence pour les femmes les privent des éléments essentiels à une participation pleine et entière à la vie sociale et politique, meurtries qu'elles sont dans leur estime de soi, diminuées, isolées. Selon que la perception adopte une voie ou l'autre ou insiste sur une voie sans exclure l'autre, les services requis seront à l'image de cette double tendance : on parlera d'hébergement; on parlera d'accompagnement, de sensibilisation.

De cette perception initiale de la violence faite aux femmes, il faut aussi retenir la particularité propre au Nord de l'Ontario, soit celle d'être un archipel de petites communautés, souvent isolées, mal desservies, où la contrainte communautaire à la conformité est plus fortement ressentie.

À cause de l'isolation elles ne réalisent pas ce qui existe à l'extérieur. En plus, dans les régions du Nord, c'est encore plus difficile pour les femmes. Je crois que la géographie fait une grande différence (S-8).

Really I'm worry about the isolation and they're in even worst position than the women in the city. (...) I think there's a whole bunch of issues here. I even think that men who want to isolate may well move to a more isolated area because they have more control (SSM-4).

Well, first of all, [women] they're isolated in their relationships. I mean, abusive men are frequently and usually manipulative and go to great, uh, pains to make sure they're isolated from their families, that they're isolated, uh, from their friends, from their communities, you know. They're often not allowed to work or not allowed to volunteer, uh, you know and you get additional factors if, you know, that language or culture is involved, if you're in a rural area, if you're in a northern settlement, uh, those are all things that contribute to their isolation and are used by abusive men to enhance isolation (T-4).

Cette représentation sociale du territoire a des répercussions énormes et constitue sans doute le défi important pour toute offre de service. Comment est-il possible de briser l'isolement de ces petites communautés, comment assurer des services en matière de violence faite aux femmes tout en respectant des modes d'intégration différents de ceux qui existent en région urbaine? Voilà sans doute des pistes de réflexion dont il faudra tenir compte dans les services à mettre en place.

Importance des services en français

Évidemment, lorsqu'on demande aux répondantes d'indiquer l'importance des services en français, cela soulève immédiatement une question de rectitude politique dans un pays comme le Canada, plus particulièrement chez les Anglophones. Chez les Franco-Ontariennes, cette importance tient de l'évidence, voire de tremplin où est mis en valeur l'avantage francophone. On est francophone et on veut des services en français. Qui plus est, ces services pourraient s'étendre à une clientèle bilingue ou anglophone. Ainsi, à moins de vouloir s'afficher ouvertement anti-francophone, il n'est pas difficile de parvenir à un consensus général à ce sujet en cette époque de multiculturalisme.

If they choose to express themselves in French, I would definitely find the service for them to do it, of course. If they're more comfortable, even if they can speak English, if they are much more comfortable speaking French, certainly, you know that (GL-3).

Après tout, qui serait contre la vertu, surtout si cette vertu est profondément canadienne? Mais au-delà de ce consensus initial, il faut chercher à connaître la façon dont les répondantes, surtout anglophones, témoignent de cette importance pour voir qu'il n'y a pas que rectitude politique dans leur propos.

En effet, elles soulignent l'importance d'offrir des services en français par souci constant de donner le meilleur service possible aux femmes victimes de violence.

I work mostly in English and I find that you're more apt to let it all out in your language (GL-1).

Yes, it is very important providing that it is available. Unfortunately, sometimes, when situation like that happens if it is not available we have to do the very best we can with the resources that we have. It's important, because I think it could be a loss of understanding in the end, mission of the language. I think people are probably most comfortable speaking in their own, I would say in their primary language more so than having to speak in another language. I do believe that sometimes there is a loss of significance when you try to change over or translate the language (M-5).

It's not only a "francophone" issue; it's a number of issues. When a person is in crisis they need to be able to speak to someone in the language that they know best. We work very diligently as police service to ensure that. One of the good things about our police service is that officers, although primarily male, come from a number of different backgrounds. (...) So it's something that we see as not only a "francophone" issue but as a community issue (S-9).

Sure, it's like any other choice, whatever makes the woman most comfortable in dealing with her situation, it only make sense that it would be the language of their choice, the language that they're raised with, the language that they speak with. As I am English and I want to speak English. If I were telling my story I would want to tell my story in French if I were a French speaking woman because, the language and the flavor of the language is just a little bit different, in regards to how do you say it and how comfortable are you saying it, will she know what I mean if I translate it into English will she really get the feeling of what I'm saying? Probably not! (T-8).

Au-delà de l'offre des meilleurs services possibles, les répondantes expriment souvent que la langue peut être un obstacle à la prise en charge.

Yes, I think it is. I think otherwise it is another form of abuse (...) you know they start in with this whole mistrust: what are you really saying to me? I think it is very important to have this service in the French language. (...) So you put that into a woman trying to come into an organization and to have enough, to be brave enough, to reach out for help and then to have that help in English, I think that's very difficult, I think there are emotions and feelings that she can't express in English. She can express them in her language; she has every right to do that (T-2).

Well, I'll tell you. (...) You know most of the "francophone" women that I work with and I work with a few, probably because they know that we don't have translation here and I often refer to "Centre des femmes", but if they are able to speak in English that's the language they will use with service providers, including me. But the system is so complex, and especially rules around welfare, around family law, around child protection, incredibly complex and it's hard to understand if your first language is English, to have English as a second language and to be expected, um, to use the system. (...) I mean those are the cases we are dealing with. We're dealing with women who are coming out of violent relationships and men who are using children and the family law system to manipulate their partners after separation. Those women in those situations can be dealing with as many as 5 or 6 different agencies, with different mandates, with different terminology, different legislation, and it's, I mean, it's a maze of terminology and concepts that is really hard for people who's first language is English [laugh] and imagine not to have your first language as English, or to have a different cultural understanding of any of those agencies. It really impacts on how you make decisions (T-4).

Plus que la barrière de la langue, la violence implique la personne et toutes ses émotions qui passent souvent par la première langue apprise.

C'est essentiel. Les émotions ne se vivent pas dans un langage secondaire, même si on est moyennement confortable, c'est notre langue première qui sort les émotions. Ça pour moi c'est essentiel (SE-2).

I think that when someone has suffered a very great trauma, you want to be treated in your mother tongue, you know even if you are fluently bilingual and I say in psychiatry all the time whereby people can be fluently bilingual but have a psychotic break or just even be a very, very scared person, and they refer right back to their mother tongue and they need somebody in their own language (SSM-2).

Mais quand c'est émotionnel ou un abus physique, sexuel, il faut réaliser l'importance, comment c'est important de t'exprimer dans ta langue. Ou que (...) si la femme vient mais que c'est (...) qu'elle arrive à l'urgence pis justement elle a essayé de faire un suicide, la garde-malade anglaise, si elle voit pas plus que le suicide, elle appellera peut-être pas quelqu'un pour traduire pour cette femme-là. Fait que vraiment, y'a un manque (M-4).

La solution à cette barrière et au langage des émotions a été souvent de traduire. Pourtant, cette solution est un pis-aller dans plusieurs cas. Non seulement, la difficulté de traduire la peine, la douleur, les émotions a ses limites, mais la traduction introduit au cœur

de la relation intime entre aidant et aidée, une tierce personne à qui l'on doit révéler sa condition.

Ça fait que j'essaie toujours de traduire ça. C'est important que les femmes peuvent l'exprimer en français pis que moi je peux être capable (...) faut faire ben attention quand on traduit d'aller dans leurs [pause], de comprendre comment elles ont mal, il faut que le médecin entende sa douleur presque sa voix pour comprendre vraiment comment qu'a l'a mal. Si je traduis juste mot pour mot, le médecin anglais saura pas quelle douleur ou questionnera pas peut-être à propos, pis la même manière quand il lui pose une question. Faut que je sois capable de le traduire pour qu'elle réalise l'importance de sa question, l'importance de sa réponse, qu'elle sache qui veut son bien, faut que ça soit bien traduit, je trouve que ç'a très important pour nos femmes qui ont des gros cas-là. Traduire c'est une chose, mais pouvoir t'exprimer, comme moi je sais qu'une femme qui peut me parler directement à moi, va s'ouvrir beaucoup plus que si elle passe par moi pour aller au médecin. Se confier à une autre femme ça fait mal, mais ça se fait, mais passer par une troisième personne, c'est encore, y'a des [choses, mot incompréhensible] qui sont encore plus humiliantes, plus gênantes, plus difficiles que si je suis toute seule dans chambre avec elle. Ça fait qu'y a ce côté-là, c'est pour ça c'est l'importance d'avoir des professionnels en place pour qu'elle n'ait pas à passer par une deuxième personne pour que la troisième la comprenne, surtout dans des cas de violence (M-4).

And if you are in a crisis situation, you want to feel comfortable speaking with whomever you are speaking to. And we have to go through this, try and figure each other's languages. It is a lot of translation and that's just adding to the stress of the victim (T-12).

You have to remember the demographics of the city. It's (...) it's a melting pot: Finn, Italian, Ojibwa, Oji-Cree. You know, it'd be nice to staff us with all kinds of different people who speak all kind of different languages, but it's not always practical. And again, we have the Multicultural Association for our interpreters, but having said that, that's not a 24-hour operation. You know, a lot of these happen at 3 or 4 o'clock in the morning. It's not always the easiest thing to get an interpreter although the Multicultural Association is very cooperative (T-6).

(...) and I'm wondering what it's like for that person who has to try to pour her heart out and you say ok stop, I'm going to try to interpret this, you know, I can imagine how you feel. It's almost like on demand stop expressing yourself until I translate and then (M-1).

Les difficultés des services de traduction sont apparentes. Et c'est souvent une marque de respect pour les femmes qui dévoilent leur situation qui empêche un usage plus étendu de la traduction dans le réseau anglophone. Non seulement on perd dans la traduction, dans l'interprétation, mais on interrompt le lien de communication. Une seule répondante a nuancé son propos. Tout en reconnaissant que les services en français sont un objectif idéal à atteindre «Yes, sure as the optimum» (T-10), que la langue peut constituer un obstacle dans la recherche d'aide, elle affirme :

In a counselling relationship, I understand people that are feeling low, not necessarily at the words that are coming out. It's a matter of not always (...) it's getting under the surface of stuff, and the language barrier itself or the

language itself, not language barriers, but the language could be Swahili. It's to understand the feeling, to get at the feeling (T-10).

S'il est bien de permettre l'expression des émotions, on peut toutefois se demander ce qui arrivera au-delà de ce cri primal et de cette empathie témoignée.

Les conditions relatives aux services d'interprètes font aussi écho à celles engendrées par l'embauche de personnel bilingue dans les institutions anglophones. En effet, la disponibilité du service n'est pas toujours au rendez-vous lorsque la demande d'aide se manifeste.

I think at least having the opportunity to talk to somebody in that language was important. We always had somebody we could call and bring in. But having somebody right there for them is another issue. She's also on call 24/7 (SSM-4).

À moins d'avoir tout un personnel bilingue, le lien de communication en français subira toujours des délais, occasionnera toujours des rebuffades. La seule solution à ce problème semble être une offre active de services en français.

(...) je trouve que la majorité, une partie des clientes qui sont francophones, maîtrise très bien l'anglais, alors pour elle, ça ne leur fait pas grand chose de parler en anglais. Par contre, à la prison des fois, je vois des francophones qui entrent (...) puis aussitôt je vais voir leur nom et je vais dire, elle me parle en anglais, et je vais dire, est-ce que tu parles français et puis oui. Puis, là, je le vois qu'elles sont contentes de parler français et lorsqu'elles veulent partager quelque chose discrètement, elles vont m'adresser en français (...) parce qu'elles sont entourées d'anglophones (S-12).

Y pensent en français, y s'expriment en français. Pour essayer d'expliquer quelque chose qui est très intime en anglais quand c'est pas leur langue, c'est pas confortable, c'est déjà assez intimidant de venir ici. C'est épouvanté de parler à des avocats, puis si faut que tu leur parles dans une langue que tu es pas vraiment confortable? Je trouve que c'est très important qu'elles puissent parler la langue qu'elles veulent. So, quand j'ai des clientes qui rentrent qui sont francophones, je leur demande premièrement qu'est-ce que tu veux? Veux-tu parler en anglais ou en français, qu'est-ce que tu aimerais le mieux? Parce que tu sais jamais qu'est-ce qui sont le plus confortable avec (S-11).

Mais la langue, c'est la porte d'entrée sur une culture et possiblement sur la guérison comme le rappellent ces répondantes :

Je pense que c'est important premièrement à cause de la langue, à cause du fait que c'est important pour les femmes de s'exprimer puis d'être confortable avec la personne sachant que la personne va la comprendre, pour commencer. Mais deuxièmement aussi, je pense qu'il y a l'aspect culturel et puis le fait que les femmes francophones, on a peut-être des systèmes de valeurs et puis des traditions, des coutumes qui sont un peu différentes des femmes anglophones puis que c'est important d'être conscientes de ces différences-là. Par exemple, l'attachement à la religion, l'attachement à la famille, à la parenté et tout ça et puis le fait que beaucoup de communautés francophones sont des petites communautés dans le Nord-Est. Et puis, comment est-ce que ça peut se répercuter sur la capacité de la femme de dévoiler qu'est-ce qui se passe? (SSM-5)

Absolument, absolument, c'est un besoin primordial et je vais m'utiliser moi-même comme exemple. J'ai jamais été capable de faire une guérison

complète d'inceste et d'agression sexuelle tant que j'ai pas été capable de sortir ça en français et d'en parler en français. J'ai fait tout mon cheminement dans un milieu anglophone ici à Thunder Bay et ailleurs, et jamais j'ai arrivé à un point de guérison avant que j'aie pu en parler en français (T-1).

Entre cette affirmation culturelle et une prise de position politique pour des services en français, il n'y a qu'un pas à franchir, comme l'indique cette autre répondante :

Absolument, c'est ce que les communautés ethnoculturelles revendiquent, par et pour les gens de sa propre culture. L'autogestion est très importante parce que l'intérieur doit refléter la communauté et donc, pour nous, ce sont des femmes francophones qui dirigent l'organisme et desservent les Francophones. Pour moi c'est encore un des principes fondamentaux parce qu'on a de l'expérience on a connu toutes sortes d'histoires où la preuve a été faite que ça ne fonctionne pas aussi bien dans un milieu bilingue qui offre des services aux francophones. Si moi, comme personne, je me présente dans un organisme bilingue pour toutes sortes de raisons, si les services en français ne sont pas offerts immédiatement et je ne sens pas la confiance dès le départ, ce sera plus facile d'aller du côté anglophone. La conséquence est que dépendant de mon vécu et de mon cheminement, quelque chose est perdu dans l'intervention si moi comme francophone je parle de mon vécu dans une autre langue. Personnellement, je n'aurais pas nécessairement la capacité de bien cerner les choses et de comprendre au niveau attendu. Je suis convaincue que quelque chose est perdu dans la relation (S-2).

Que nous indique cette catégorie sur l'importance des services en français? Au-delà de la rectitude politique, les répondantes expriment une réelle volonté de mieux servir les femmes ayant un vécu de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou toutes autres formes d'abus. C'est par respect des femmes dans une démarche de dévoilement qui n'est pas toujours facile à faire et par les émotions qu'elle soulève, que les répondantes reconnaissent unanimement la légitimité d'offrir des services en français à celles qui le désirent. D'un point de vue pratique, le recours à un service d'interprète ou à du personnel bilingue dans les agences de service anglophones rencontre plusieurs difficultés organisationnelles telles la disponibilité du personnel lorsque s'exprime la demande ou encore, la perte d'informations et de significations liées à la traduction. Seule une offre de service en français véritable qui donne accès à la culture francophone de la population ontarienne permet de solutionner ces difficultés.

Besoins

Les besoins sont souvent fort variés et différent d'une personne à l'autre. Toutefois, en matière de violence conjugale, d'agressions ou d'abus sous toutes ses formes, le besoin de sécurité vient immédiatement à l'esprit de la majorité des répondantes lorsqu'on leur demande d'indiquer les besoins des femmes qui en sont victimes.

If it is a crisis, then maybe they'll want safety (SSM-4).

They need to have someone they can talk to. They need to feel safe (T-10).

Une sécurité (T-11).

I want to be careful how I answer this, because what they ask for is no different from what any woman asks for in terms of being in a violent situation. At most what they are looking for is safety. And in that safety that includes safety for themselves and safety for their children. That's the start of the journey. I mean if they are going to stay in the relationship or leave the relationship, they are looking to be safe. I want you to care for some of the very basic needs around that safety or developing the safety planning, (...) at least developing some idea of how they can become safe. Once you're working with that area, then you start to water some of the other emotional needs, and ah, identify such needs as self esteem (T-2).

Nous autres, on fait du safety planning avec les femmes qui entrent. Puis, c'est difficile parce que souvent elles veulent rester dans leur maison. Elles veulent rester où elles sont. They are settled and they don't want to leave town and they don't. Puis elles ont de bonnes raisons de ne pas vouloir partir. (...) La sécurité. Le fait qu'elles se sentent vulnérables. Là, j'ai «I'm not safe anymore, I was safer when I was with him. I was there, I knew what he was doing». L'idée que là, je ne suis plus là, je ne sais plus qu'est-ce qu'y fait, qu'est-ce qu'y pense. Là il est vraiment choqué. Il y a toujours l'idée de retaliation. (...) Sécurité, safety, tu sais, si je pars, je suis en danger, si je reste, je suis en danger, si je déménage, je suis en danger, il va trouver où je reste. Je ne peux pas aller faire mes épiceries parce qu'il sait où je vais. Je ne peux pas aller à l'école, il va me tuer. Tu sais, protège-moi. Puis ça, c'est toujours difficile parce qu'il n'y a pas beaucoup de réponses avec ça (S-11).

Bien entendu, la situation de crise demande un lieu sécuritaire. Fait surprenant, ce sont surtout les répondantes francophones qui soulignent ce besoin d'un refuge ou d'hébergement. Non pas que les répondantes anglophones n'y soient pas sensibles, mais elles savent qu'il y a déjà en place tout un réseau de refuges (shelters) pour femmes violentées qui existent dans le Nord ontarien. Pour elles, ce besoin est déjà comblé, comme en fait foi cette répondante de l'Algoma :

The main work on violence is being done in the shelters. But, at least you know it's consistent and you know what they are saying and what they believe in. So, we have four shelters in the district: Elliot Lake, Blind River and Wawa [plus Sault-Sainte-Marie]. There's also one on Manitoulin Island, so there are some shelters around (SSM-4).

Ainsi, rares sont les Anglophones qui mentionnent les refuges, elles qui possèdent la majorité du réseau. Elles savent que ce service est déjà en place et, à la limite, elles peuvent se demander si le réseau anglophone répond bien aux besoins des francophones :

I think that being in the house, being in the shelter, there would probably be consequences around that if a woman was French speaking. Other women [could] ostracize her because they can't understand her very well and they also have that insecurity that she's talking about them because she's talking a different language. And every one else in there is English, so there may be consequences around that (SSM-3).

Pour les répondantes francophones, la maison d'hébergement répond à ce besoin de sécurité :

Elles ont besoin de pouvoir aller se réfugier dans un endroit sécuritaire comme la maison d'hébergement et se faire accueillir dans leur propre langue et puis, avoir les mêmes services que les Anglophones (M-3).

Le besoin n'est pas toujours aussi clairement exprimé, mais la trace est clairement visible :

Puis, au niveau d'hébergement, d'avoir quelque chose-là, que ce soit juste une maison même. (...) Tu vois, à Sudbury Est, sûrement, je verrais qu'il y a les mêmes besoins au niveau de l'hébergement (S-10).

Mais je pense que je reviens toujours à l'hébergement. Pour moi, pour les femmes francophones, c'est ça que j'ai vu. C'est l'hébergement. Qu'il y ait des travailleuses dans ce sens qui sont bilingues, qui peuvent adresser les femmes et leurs enfants dans leur langue, parce que c'est important. Peut-être pour des femmes qui ont des problèmes de santé mentale où elles pourraient peut-être avoir accès à plus d'intervenantes francophones. C'est un manque. Juste plus de services en français (S-12).

Les femmes qui sont en situation de crise qui vont aller dans (...) je pense en français, je pense en anglais, pis je suis toute mêlée (...) un shelter dans une résidence pour les femmes avec leurs enfants. J'ai déjà eu des femmes qui ont dit que les travailleuses n'étaient pas bilingues, qu'elles auraient aimé avoir quelqu'un de francophone. (...) Non, je ne peux pas penser. Moi, qu'est-ce qui me vient surtout à l'idée c'est les maisons d'hébergement (S-12).

Au niveau de l'hébergement, avoir une place pour les femmes francophones dans un environnement français. Il y a peut-être des maisons qui existent déjà, elles sont bilingues, mais ce n'est pas seulement au niveau des services, c'est au niveau des autres femmes qui résident là. Si tu es une femme francophone dans une maison et toutes les autres femmes sont anglaises, tu ne peux pas te sentir à l'aise. Elles ne peuvent pas socialiser avec les autres. (...) Ça serait une maison d'hébergement pour les femmes francophones seulement (S-7).

Donc, dans ce sens, je vois un foyer d'hébergement qui pourrait offrir beaucoup à ces femmes-là. Je ne sais pas, je ne peux pas te dire si elles l'utiliseraient, mais je vois l'utilité d'un foyer (SE-3).

Malgré que les maisons d'hébergement, il y en a pas assez, parce qu'il y a des listes d'attente. J'ai travaillé comme intervenante dans une maison d'hébergement, puis on avait des attentes. On en faisait rentrer plus qu'on avait le droit. (...) En français, il n'y a pas une maison d'hébergement (T-11).

Si le besoin de maison d'hébergement fait écho à celui de sécurité, il n'en demeure pas moins que dans certaines petites communautés, ce moyen n'apparaît guère réaliste, et c'est sous un mode mineur qu'on en appelle à un lieu sécuritaire.

Ici, dans ma petite communauté, il y a le problème du logement. Si une femme a besoin de sortir d'un cas de violence conjugale, souvent elles ne sortiront pas parce qu'on a pas de place pour les loger. (...) Non ici, je ne verrais pas de maison d'hébergement, mais je verrais un logement ou quelque chose, un appartement qu'on peut avoir en cas, tout de suite là (D-2).

Ce qui a déjà été exprimé à certaines rencontres, c'est d'avoir pour la région de Sudbury, une maison d'hébergement pour les femmes victimes de violence qui est un modèle de lieu sécuritaire pour les femmes, qui n'est pas nécessairement comme une grosse maison où on les entasse une trentaine à la fois (S-1).

Peut-être, moi, je penserais qu'il y aurait de la place pour un genre d'hébergement d'urgence, de dépannage, mais pas nécessairement aussi formel que Geneva House [maison d'hébergement de Sudbury] où est-ce que tu as le curfew. (...) Ça pourrait tout simplement être comme des appartements. Quelques appartements d'urgence que la femme peut aller rester quelques semaines pour mettre de l'ordre dans sa tête, puis décider des prochaines étapes. Ça peut être aussi une plus petite maison, trois ou quatre chambres à coucher, quelque chose de même, quelque chose de plus petit (S-14).

Je sais qu'on a besoin des appartements où les femmes peuvent s'installer et se sentir en sécurité (S-4).

Du côté anglophone, tout en reconnaissant le bien-fondé du rôle et du travail accompli par les maisons d'hébergement pour combler le besoin de sécurité des femmes vivant de la violence conjugale, des agressions sexuelles ou d'autres formes d'abus, ce qu'on reproche à ces lieux, c'est l'étiquette qui lui est associée.

What happens is that a lot of women in a violent relationship but it's not acceptable for them to go to Geneva House, that's labeling (S-9).

I guess, they have to worry a little more about their safety because many, many of them do not want to go to the shelters right away, and you know for many good valid reasons, they've got children, they've got the money aspect (SSM-2).

Dans le même ordre d'idées, certaines répondantes ont mentionné qu'au-delà de la crise et de l'hébergement d'urgence ou de première nécessité, il y aurait lieu d'avoir des maisons de transition qui assurent un environnement sécuritaire, mais un peu surveillé, qui se voudrait une étape intermédiaire entre le refuge et la vie autonome dans son propre foyer.

Second-stage housing is for women from violent relationship and it's another thing that Harris government is cutting all over the place. Um, where a woman would move from the shelter into a transitional living arrangement. So it would be like apartment block, with security building, special features and special rules about, um, visitors (T-4).

L'autre chose, c'est que les femmes continuent à avoir besoin de lieux sécuritaires pour passer la phase intermédiaire entre le temps du témoignage, quand tu prends l'action initiale et le temps de te replacer, d'avoir une meilleure vision. Il n'y a pas de lits, il n'y a pas de places (S-3).

S'il y a un grand consensus sur le besoin de fournir des lieux d'hébergement sécuritaires francophones pour les femmes violentées, il semble également que la forme que prendrait ce lieu diffère de ceux offerts actuellement dans le réseau anglophone : plus petit de taille, plus petit en nombre de personnes accueillies. Si la maison d'hébergement semble convenir aux grands centres urbains, l'appartement temporaire semble mieux servir les petites communautés ou les périphéries des grandes villes.

D'ailleurs, servir les petites communautés environnantes pose un défi de taille en matière de violence faite aux femmes, tant chez les Francophones que chez les Anglophones.

Sûrement dans la région, pis en disant région, je veux dire dans le coin de Hanmer, Chelmsford, s'il pouvait y avoir quelque chose-là pour qu'elles aient accès que ce soit pour la violence conjugale ou physique ou bien pour les agressions sexuelles, quelqu'un là. (...) C'est un gros problème. On le voit beaucoup parce que nos services sont étirés dans ces deux coins-là. Puis on

essaie même pour se rendre la tâche plus facile, on demande aux gens de venir à Sudbury, puis pour beaucoup, il n'en est pas question. C'est comme aller au bout du monde. (...) Tu te demandes pourquoi? Mais c'est juste l'habitude qu'elles ont, la façon que les gens ont, c'est leur village, c'est là qu'ils veulent les services (S-10).

Even just outside Sault Ste-Marie, you have women who have been living in isolated communities and you tell them that you're going to set them up in an apartment with 500 \$ a month, it scares them. They're used to the lifestyle that's farming and having that community living. You don't get that in the city, you don't even talk to your neighbors. They often go back to their community; they go back to their abusive partner (SSM-3).

Les besoins sont semblables. Mais ce qui les [les femmes des villages environnants] rend difficiles en termes d'accès, c'est le manque de transport, le manque de services sur place, le besoin de se déplacer assez loin pour accéder aux services. C'est peut-être encore plus important la question de la confidentialité et d'anonymat parce que tout le monde se connaît. On a rencontré récemment une personne qui intervient dans cette région et qui dit que, pour elle, ce qui fonctionne, c'est les femmes qui se rendent chez elle et se rencontrent de façon informelle. Même si quelqu'un sait que j'y suis allée, elles ne savent pas que j'ai parlé de mon contexte de violence et de mon vécu. C'est une façon de contourner le problème de l'anonymat (S-2).

Pourtant, il ne faudrait pas limiter au seul besoin de sécurité l'ensemble des propos des répondantes. Bien au contraire, une fois ce besoin satisfait, certaines diront que le véritable travail commence.

(...) where is it safe, all women are concerned with what will happen with their house if they don't go back to it, their children are paramount to them that's their first concern, where else they can go, how do they get back home, how do they get their stuff from home, will charges be laid, are they responsible for doing, that it's just a million things that come up, it's huge, it's vast (T-8).

En premier lieu, il faut chercher à obtenir la confiance de la femme violentée.

My view is that if they really knew how unsafe they were they would acknowledge it. They submerge by fear. So mostly it's trying to get them to trust you (SSM-4).

Tu as besoin de te faire écouter sans te faire juger. Je dirais que c'est le plus souvent, c'est ce que tu es à la recherche de, quelqu'un qui peut écouter, t'épauler mais sans porter de jugement pour les choix ou les situations que tu as faits ou que tu as choisi de vivre (T-7).

En somme, les répondantes disent que les femmes ont besoin d'avoir du soutien.

Du soutien, absolument. Du soutien, et puis quelqu'un pour les écouter, puis quelqu'un pour les brancher sur les ressources. Ça, c'est le plus gros (S-6).

Ça serait aussi important de leur donner du soutien après avoir fait leur cheminement pour les remettre sur leurs pieds (S-7).

I think we need support services, not only in our cities, but something out there in the rural areas (SSM-2).

(...) support toward women who are having problems and assistance to help them get started back, back up (GL-3).

Le support. Parfois, elles n'ont pas de famille ou d'amis. Donc, le support de la communauté, c'est important. L'hébergement et les ressources financières sont aussi importants. Dans notre société, souvent, on ne connaît même pas nos voisins et les agences et les organismes qui aident les gens sont aussi importants (S-8).

Ce besoin de soutien va de pair avec un besoin d'accompagnement.

Donc, c'est une grande inquiétude, souvent aussi au niveau de l'accompagnement et du processus juridique si elles entament une séparation ou un divorce. Comment ne pas se faire avoir par le conjoint qui part avec tout et il ne lui reste plus rien? Souvent, à ce niveau, c'est un besoin et on fait de l'accompagnement pour ça. C'est pas évident. Souvent disons que c'est la femme qui prend la décision de poursuivre une séparation ou un divorce, l'intervenante ne décide jamais pour elle ce qu'elle doit faire, elle est là pour le soutien moral (S-1).

Un besoin que j'ai oublié de mentionner tantôt, c'est le besoin d'accompagnement. Quand les femmes font des visites chez l'avocat, c'est incroyable à quel point elles donnent tout le pouvoir à l'avocat. Elles ne savent pas quelles questions poser, elles ne savent pas quoi amener comme évidence. Bref, elles ne sont pas capables de se présenter devant l'avocat. Alors si elle n'est pas capable de lui donner les informations pertinentes à son cas, ça va être bien plus difficile pour lui de la représenter de façon adéquate (S-14).

Il y a bien des femmes qui ne savent pas comment s'y prendre, elles ont besoin de l'accompagnement pour se trouver des appartements ou juste pour se remettre sur les pieds (S-7).

Somebody that can accompany our clients from the beginning if they wish, by contacting them, having somebody take them to the hospital, be with them there as long as they want, and then, the other end, going through the court system (SSM-2).

People at the shelters do advocate, do advocacy and court support. Women need, women need accompaniment services and I can't do that anymore because I'm one, part-time staff person and if I (...) you know, I would never be here if I spend time doing accompaniment. That is the single most effective thing, hum, that women need (T-4).

Le soutien et l'accompagnement de la femme violentée sont souvent orientés vers une action de défense de droits, de revendication des droits des femmes.

I think we could use more in the ways of women's advocate workers, specifically a go-between for the woman who's dealing with different areas in the system. The Victim Assistance Program is through the crown attorney's office and that's a great thing to have as well (W-1).

Ce travail de soutien peut viser également à combler les besoins financiers des femmes violentées, qui sont perçus par les répondantes comme des éléments importants sur la voie menant à l'autonomie. Pourtant, à ce chapitre, les répondantes soulignent bien plus les lacunes du système d'assistance sociale publique qu'autres choses, privant l'accès des femmes violentées à un ensemble de services dont elles ont éperdument besoin.

I mean, what women need is choices and they don't have it in this world. I mean, they don't have (...) Women would make better choices if they had options and they don't have options. Women don't have economic options. (...) You know, they have a welfare system that is so punitive, that women would choose to stay with an abusive partner rather than go on welfare. (...) Women, you know, you can't always expect women to makes choices that protect themselves. Cause women aren't trained to do that. But we're so far from the place, from the reality where we could give women some education about the appropriate course to take because there's just there aren't any options to take (T-4).

Sur le chemin menant à son autonomie, les répondantes considèrent le besoin d'écoute, d'aide socio-psychologique (counselling) comme un passage obligé vers une reprise en main.

They definitely need to help them express, good counselling services (G1-3).

Y ont besoin de l'estime de soi, y ont besoin de counselling, beaucoup, beaucoup, le temps qui sont là, parce que si ç'a fait 7, 8, 10 ans que tu te fais maganer, t'as diminué ton estime de toi. (...) Fait que t'as besoin de professionnel pour t'aider à la remonter, parce que c'est pas voulu, c'est ce qui t'est arrivé (M-4).

Je pense le counselling, c'est une des plus grosses choses qu'on se fait demander : où qu'on réfère? Le counselling. Si je pouvais parler à quelqu'un, si «if I could just figure it out, or if you could fix him?» (S-11).

Pour les répondantes, tant anglophones que francophones, le besoin d'aide socio-psychologique à long terme est criant et nécessite des ressources humaines supplémentaires, surtout des intervenantes qualifiées, pour combler ce manque.

Plus les femmes ont vécu de la violence à long terme, plus elles ont besoin de soutien à long terme. On en a de ces dames-là. Puis, malheureusement, nous autres, nos services sont uniquement à court terme. À un moment donné, où tu les réfères, quand elles ont déjà fait le tour de toutes les agences? Quand tout le monde met une limite de temps à l'intervention? Celles qui ont développé des problèmes un peu plus chroniques et à long terme, qu'est-ce que tu fais avec elles, «pull the plug?» C'est ça, on a fini, vas ailleurs, mais où? (S-14).

We also have long term counselling and there's a waiting list there, but that's definitely a need that isn't really fulfilled in this community. There's a huge waiting list for long term counselling (SSM-3).

First of all, we have a waiting list for our long term counselling and it's about 65, which mean it's going to be 6 to 8 months. We can offer them to come in and see the crisis counselors. It won't be the same person all the time but when you start to open up those cases you find out that lots of bad things have happened (SSM-4).

Je pense qu'il faudrait développer le service de counselling de façon plus approfondie (T-1).

Je pense que les thérapeutes, je ne pense pas qu'on a tellement de thérapeutes francophones à Sudbury. Puis j'ai déjà eu des clientes qui auraient aimé avoir quelqu'un de français (S-12).

Dans le même ordre d'idée, de soutien à long terme, le travail de groupe se veut un autre complément à l'aide socio-psychologique individuelle, malgré certaines difficultés inhérentes à mettre en place de tels services au niveau francophone.

Again, it's long term, they need to maintain a connection with the woman's support network of some sort, and that can be through group work (M-1).

Un peu comme les groupes de AA [Alcooliques anonymes] et NA [Narcotiques anonymes], des groupes d'appui. Je pense qu'on a besoin de voir ça et encore dans des centres qui sont plus isolés, les femmes ont besoin de se rencontrer une fois qu'elles ont pris les décisions, qu'elles sont prêtes à envisager le problème. Elles ont besoin de se rencontrer ensemble pour voir comment les autres ont surmonté ça (S-4).

On peut mentionner comme les groupes de support qu'on aimerait avoir en place mais qui sont difficiles to implement (GL-2).

Ça là, je ne le sais pas directement de mon expérience, mais j'ai l'impression aussi que les services d'appui, les groupes d'appui qui fonctionnent tellement bien pour les femmes anglophones, ont l'air de ne pas être aussi forts pour les femmes francophones. (...) Mais dans le temps que, moi, je travaillais directement dans le domaine de la violence, c'était quelque chose qui manquait aussi (SSM-5).

Il n'y a pas de groupe de soutien, puis ça c'est vraiment une nécessité là. Je trouve que c'est demandé. Après ça, des groupes de soutien, dans quel genre? Bien, c'est ça, l'estime de soi, de refaire sa vie, de devenir autonome (W-2).

Toujours en lien avec les besoins d'aide socio-psychologique (counselling), certaines répondantes ont mentionné le besoin d'apporter une aide aux hommes agresseurs.

On parle beaucoup de la femme, mais on ne parle pas des raisons que l'homme agresse. C'est nécessaire à la femme qui vit l'abus de discuter, mais le changement doit commencer par l'homme. Quand une femme dans une petite communauté ou ailleurs déclare l'abus, on lui aide, mais il n'y a pas d'aide pour l'homme (SE-4).

Mais plus souvent qu'autrement, lorsqu'elles évoquent les agresseurs, les répondantes soulignent le peu de résultats des programmes pour hommes violents, même s'ils font de plus en plus partie des procédures usuelles des tribunaux en matière de violence conjugale.

I also think that there's no service at all for perpetrators. No groups in our area and that's a huge gap because women feel completely hopeless and would often times like to see an option for their partner to be able to get counseling services. I don't necessarily think that's going to work but it's not even an option here so the courts can't mandate people into group because there isn't any (W-1).

Peu importe le réseau francophone ou anglophone où l'on se trouve, le manque d'intervenantes et de thérapeutes est évident dans le Nord, ce qui rend difficile l'accès à une aide socio-psychologique (counselling) ou à des consultations à long terme.

Tous ces besoins gravitent autour des besoins centraux de sécurité et de l'hébergement. Ils ont un aspect curatif, au sens où ils favorisent le processus de guérison chez la femme victime d'actes de violence qui sont inacceptables, intolérables.

Sans quitter le domaine de la violence faite aux femmes, les répondantes ont exprimé des besoins par rapport à un lieu de rencontre et de réflexion, un centre de ressources où les

femmes pourraient obtenir de l'information sur les services disponibles, leurs droits et sur les démarches qu'elles peuvent entreprendre.

Well, I kind of think that, they need to have counselling and support services, they need things that are set up, that are going to help them understand abuse is not normal, contrary to what they might think. Those type of services need to be put in place (GL-3).

Community and places, women want places where they can go and get support around the issue. They don't want to have to go to government office or a courthouse. They want to go to a place like this, to a community centre, to a ...you know, places like Rural Routes Children's Centre, things like that, where they feel supported, where they feel they don't have to give their power away and where they feel they can talk to somebody about the violence without having choices made for them (T-4).

Ce lieu de rencontre diffère du refuge. Il favoriserait la réflexion, donnerait de l'information et indiquerait les ressources disponibles aux femmes violentées.

Most of them need time out, where they might be physically, emotionally or sexually abused, but a lot of them don't come to the shelter for that. They come because they need break from home (GL-1).

At the front end as I say, I think if we could have services whereby women could, I don't know, like a drop-in centre where the staff could advise them about all these different things, provide some child care, if they need a medical exam that sort of thing (SSM-2).

Et pas seulement pour les femmes qui choisissent de laisser leur mari ou leur chum, mais aussi pour les femmes qui ont besoin d'une place où elles peuvent aller faire ces choix ou [réfléchir] même avant de faire ces choix (S-3).

Un centre de jour serait utile, l'information aussi. Je peux voir même un centre qui pourrait parler du cycle de la violence, les effets sur les enfants, sur la famille, les réseaux qui sont disponibles (S-4).

Ce qui étonne dans ces propos, c'est le manque d'information des femmes violentées ou le peu de connaissances qu'elles ont de leurs droits, et ce, malgré les campagnes publicitaires. Tout se passe comme si l'information n'était pas enregistrée. Faut-il subir cette violence pour prendre conscience des services existants? Faut-il atteindre un point de non-retour dans la violence exercée pour aller chercher cette information? Y aurait-il encore aujourd'hui un stigmate attaché à la connaissance même de ces services et des recours en matière de violence? Peut-on y voir un problème de ressac engendré par les médias qui banalisent la violence, voire qui en valorisent l'emploi comme moyen de parvenir à une fin? Autant de questions qui demeurent sans réponse. Pourtant, les répondantes indiquent clairement le besoin d'éducation en la matière.

(...) even education and awareness around violence. Even though we try to do it at the shelter, it would be wonderful if the community was open and up front about it. I know it's gotten better than it was 20 years ago, but it still could be better. A lot of people don't even know there's a shelter; a lot of people don't know that certain services are available. I'm not sure how you advertise services when you have to keep them underground (SSM-3).

We know that some of them have become a little more limited, but some who's experiencing, who's experiencing violence or abuse for the first time are always quite surprised at to find that are resources and help out there for them (T-9).

Et je pense qu'un autre besoin aussi que les femmes ne vont pas mentionner en venant ici mais que je vois que c'est un besoin, c'est le besoin de les éduquer. Elles ne connaissent pas leurs droits, elles ne connaissent pas les services et je pense que c'est un besoin que l'on doit faire. On doit les éduquer, leur donner des informations, c'est quoi le but, quoi faire, leurs droits? Elles ont tellement peur souvent de partir parce qu'il va prendre leurs enfants (S-6).

Ce besoin d'éducation rejoint aussi une autre préoccupation centrale dans le discours des répondantes, celui de la sensibilisation. Si la situation diffère de celle d'il y a 20 ans à peine, il faut constater qu'un travail continu doit se faire si on veut véritablement parvenir à une tolérance zéro en matière de violence. Ce travail, c'est celui de la sensibilisation à propos de la violence conjugale, des agressions sexuelles et des autres formes d'abus. À ce sujet, deux catégories émergent pour rendre compte du travail de sensibilisation : 1) qui doit être sensibilisé et 2) sur quels sujets ces personnes devraient-elles être sensibilisées?

En premier lieu, malgré des initiatives comme le Programme d'aide aux victimes et témoins (*Victim and Witness Assistance Program*) dont on peut se réjouir, le système judiciaire (policiers, juges, procureurs) doit faire encore l'objet de sensibilisation particulière aux yeux des répondantes.

Si les répondantes soulignent les efforts en ce sens, elles attestent du même souffle que les stéréotypes, les attitudes changent lentement.

Absolutely, anybody that these people are going to be in contact with should have the sensitivity training, have a knowledge base and it makes so much difference. I see it in clients that come in that have spent some time with a sensitive, kind, caring police officer, many of them male, and you know they come in a lot better shape than you would expect for some cases. (...) One guy told me: "They probably haven't changed their thinking a whole lot, but at least they're keeping their lips zipped", so we are not hearing the sexist jokes and that sort of thing. I think more awareness (SSM-2).

Ou encore, cette répondante dit :

Il y en a qui ont beaucoup de compassion envers les victimes, mais tu en as d'autres qui n'en ont pas. C'est une question d'attitude, des attitudes sociales en fin de compte qui se retrouvent au niveau du système de justice, chez les policiers, chez les médecins, même chez les intervenantes. Toute une question d'attitude. Mais pour changer les attitudes, ça prend de l'éducation, de la sensibilisation (S-14).

Peut-être est-ce en raison du rôle d'autorité dont sont investis les policiers, les juges, etc., toujours est-il que les histoires malencontreuses où les femmes sentent qu'elles ne sont pas respectées, les mettent généralement en présence des représentants du système judiciaire :

Il y a des fois qu'elle demande pour que le mari puisse pas aller chez elle, un restraining order, un peace bond. I find the OPP aren't too helpful here. I just had a case last week. The spouse was not supposed to be there drinking, and she called the OPP. She was trying to tell the OPP her story and he said that's not what he wanted to hear. You just answer the questions I'm asking you. That's how he was. She spoke English to him. I found him very rude, very heartless, no feeling. And the worse thing is, he goes and gets her spouse. The lady cop came and she babysat the woman while the male cop went to get the spouse. He brought the spouse to his door (...) I don't know if they have any training. I thought that was the stupidest thing he could do (GL-1).

I feel that the police are still really lacking in training, especially stalking, criminal harassment. Women are talking about him calling fifty times a day, he has friends watching the house, and he's tracking where she is. They don't understand, they don't have a lot of information about the law and the police don't necessarily either. There have been situations where women have talked about things like that where the police could have laid charges. It's a matter of getting them take it seriously and lay charges when they have the evidence to do so (W-1).

Parce qu'ils pensent eux autres que c'est correct que l'homme doit avoir le contrôle. Il y en a beaucoup de juges qui pensent que c'est correct que l'homme soit le boss chez eux (W-2).

Par contre, certaines répondantes expriment une vue complètement inversée de ces mêmes histoires :

The need to know that there is something out there to protect them and their family because of their violent situation. Whether it be through a restraining order, whether it be through a peace bond, it's a start. How effective these pieces of paper are, you've seen in the papers that in some instances they're not effective at all and in others they are. But at least you have something, which is better than nothing, and if there is a situation you call the police right away and they're very good from what I understand (T-3).

La question n'est donc pas de savoir qui a tort ou qui a raison, mais de voir qu'il y a une grande part d'arbitraire, de pouvoir discrétionnaire laissé dans l'application de ces mesures de protection. Or, seule la formation, l'éducation et la sensibilisation peuvent faire en sorte que de telles mesures puissent acquérir un caractère systématique avec le temps.

La persistance des stéréotypes, le pouvoir discrétionnaire lorsque vient le temps de déposer des accusations, le manque de personnel pour donner suite aux dossiers en matière de crimes violents, des juges qui refusent d'émettre des ordonnances de garder la paix, tout cela fait en sorte que le système judiciaire change lentement et que le besoin de sensibilisation demeure encore très présent. Et la sensibilisation est de loin préférable au traitement choc d'une histoire d'horreur, comme celle de Arlene May, comme le souligne cette répondante :

Ils sont en train de développer de nouvelles lois, de développer un nouveau protocole d'interventions des policiers auprès des victimes de harcèlement, puis ça, c'a toute découlé de toute l'affaire de Arlene May. C'est ça, ce qui rend difficile à prendre à la longue, c'est que tu as toujours besoin d'une maususse de catastrophe, une grosse tragédie pour réveiller le monde à la réalité. Les femmes vont le dire, j'en ai peur, il fait ci, il fait ça, puis c'est pas pris au sérieux tant qu'il n'y a pas quelqu'un qui se fait tuer au bout de la ligne (S-14).

La sensibilisation tente alors de répondre à ces problèmes en changeant les mentalités au moyen d'une offre de formation. Si le système judiciaire est l'objet premier de la sensibilisation, c'est qu'il prolonge le besoin de sécurité évoqué plus haut. Mais le système judiciaire n'est pas coupé de la communauté dans lequel il s'insère.

C'est pourquoi le besoin de sensibiliser la communauté à la violence et à ses conséquences demeure une source de préoccupation pour plusieurs répondantes. Déjà, nous avons évoqué le dilemme de la tâche. D'une part, il faut se faire connaître, publiciser les services, informer et d'autre part, pour assurer la plus grande sécurité possible aux femmes violentées, demeurer dans l'ombre et ne pas attirer l'attention. Par ailleurs, on connaît au

niveau communautaire les mêmes résistances au changement de mentalité, notamment au chapitre des stéréotypes sexistes, de la tolérance sociale à l'égard de la violence en en faisant une affaire privée et surtout, un environnement sociétal qui valorise la violence :

Comment est-ce qu'on fait pour concilier ça? Le besoin individuel versus la réalité sociale, la réalité des institutions. On valorise la violence à tout bout de champ. Tu ouvres la télévision, les programmes d'enfants, et dans l'espace d'une demi-heure, il y en a neuf qui viennent de se faire zigouiller, puis c'est tout à fait acceptable. C'est comme si notre société devenait désensibilisée par rapport au problème de la violence, puis d'un autre côté, on s'acharne à essayer de faire changer [les choses], pour amener un certain engagement (S-14).

Peut-être qu'il y aurait lieu, je verrais plus d'éducation, d'information qui serait fait au niveau du grand public (S-10).

La sensibilisation communautaire aurait pour objectif d'instaurer une forme d'obligation morale à dénoncer la violence :

I'm not sure that the public knows what their role is and they accept their role as a moral obligation to keep each other safe. For that reason, I call a bit of a secret and family secret and I think that its. There is a lot more we could be doing as a society, like public education and I mean there have been efforts in that way recently, but we have a long way to go (T-13).

(...) pour l'enfant, je sais que si on doute de la violence, pis qu'on l'apprend, faut que tu le déclare, c'est ton devoir en tant que citoyen. Tu peux être accusé si tu le sais, pis que tu l'as pas déclaré. Mais, je me demande pour la femme violentée, pas que je sache, j'ai jamais entendu une annonce comme quoi si tu crois qu'une voisine se fait battre, ben là. (...) Je pense pas qu'on a le même message pour la femme, je pense pas que quelqu'un verrait une femme se faire frapper et pis que c'est le mari pis que si qu'a rentre dans la maison, je penserais pas seulement que quelqu'un appellerait la police (M-4).

The whole community needs to be on board with taking responsibility for making sure that there is accessible [services] for women that are in abusive situations or have been sexually assaulted. They need to hear what she has to say and take steps to refer her to people that can help her with giving her information and support through the process (W-1).

Mais il y a plus, la sensibilisation communautaire sur les conséquences de la violence faite aux femmes peut aussi engendrer une plus grande demande de services, comme le souligne cette répondante :

Aller les [les femmes] où elles sont, dans leurs activités et puis, une fois que la sensibilisation est faite, peut-être qu'on va voir les gens venir faire une demande [de services] plus facilement (S-10).

Selon les répondantes, il y a des groupes qui doivent faire l'objet d'une sensibilisation plus grande. C'est le cas notamment du clergé qui, on le sait, en Ontario français occupe une place centrale, sinon dans la réalité (en raison de la baisse de pratique), du moins dans l'imaginaire franco-ontarien. En effet, si les répondantes dénoncent la soumission au mari qui a été promue par l'Église catholique, elles reconnaissent qu'il y a encore plusieurs demandes d'aide en matière de violence qui sollicitent l'intervention des membres du clergé. La sensibilisation de ce groupe aurait pour effet d'amener les membres du clergé à respecter les femmes dans leur capacité de choisir, d'avoir une plus grande ouverture et plus de compréhension.

Un autre groupe visé par l'objectif de sensibilisation est la profession médicale. Ici, ce qu'on souhaite, c'est une formation plus grande du corps médical axé sur le dépistage des cas de violence, sans pour autant en faire un domaine exclusivement médical.

Now, she's more at risk because if she goes to see the family doctor and he doesn't recognize the abuse but recognize that she suffer from anxiety, her ability to remain safe has been reduced. We haven't dealt with the issue and we've now made her less safe. We need for the medical model to work better with the issue (S-9).

Un autre aspect lié à la profession médicale a trait à la dimension juridique.

They bandage them up and send them home. I think there is a great fear, especially with physicians that if they get involved in either sexual assault or domestic violence, they are going to be spending hours and hours in court (SSM-2).

S'il y a un groupe où la sensibilisation semble incontournable, ce sont les enfants, surtout au niveau des écoles. Si les enfants sont un groupe de prédilection, c'est toujours dans l'espoir d'en finir un jour avec la violence, de mettre un terme au cycle de violence qui se répète. Il faut commencer tôt à montrer aux enfants que le recours à la violence n'est pas acceptable, que ce n'est pas une façon respectueuse de régler ses conflits.

Si les enfants débutent leur vie à entendre [quelles] sont les problématiques et comment aller chercher de l'aide et comment régler des conflits, faire ces choses-là, [je trouve] que c'est un bon commencement (M-3).

Je pense que pour moi la prévention auprès des enfants, c'est une des choses primordiales, parce que c'est là que ça commence (S-3).

Resources, I think available for more work with child witness, I mean if we are going to stop the cycle, we are so heavily involved in intervention that we do small prevention and it's really hard when you look at these families and you look at the job long enough that those children are going to be in as adults either as victims or perpetrators (T-2).

Par ailleurs, la sensibilisation en matière de violence auprès des enfants passe par l'école et celle-ci, à tous les niveaux, de l'enseignant ou de l'enseignante à la direction d'école, tous doivent démontrer une ouverture.

I think the school system does have to have some education of its teachers, especially the old school teachers who see the child's behavior only as the child's responsibility. Children are the barometers of their home. If there's something going on there, take a look at the child. You don't even have to talk to the child; you just have to look at their behavior (S-9).

Ici encore, le travail de sensibilisation n'est jamais terminé, c'est un processus de longue haleine et il faut y consacrer les ressources pour éviter que la violence se perpétue à jamais, se reproduise de génération en génération sans pouvoir espérer y mettre un terme.

Un autre groupe et non le moindre qui doit être sensibilisé, ce sont les femmes elles-mêmes. Si on dénonce la structure inégalitaire des rapports de sexe entre les hommes et les femmes qui légitime l'usage de violence, on tient surtout à souligner les effets d'une socialisation qui amène les femmes à accepter, à tolérer, à se fermer les yeux devant les comportements violents de leur conjoint, de leur ami, des collègues de travail, etc. La violence n'est pas et ne sera jamais une preuve d'amour, elle ne sera jamais normale. Ici, la sensibilisation vise donc à faire prendre conscience aux femmes en quoi consiste un comportement violent.

Pour d'autres, simplement être ignorant que c'est une forme [de violence], surtout celles qui se font pousser ou juste empêcher de partir. Pour elles, c'est comme, je ne savais pas que c'était de l'abus. Pour elles, c'est que faut que je sois battue. Des menaces de se faire tuer. «I mean threats», Aucune idée que c'est une charge. «Harassement». Se faire suivre, se faire appeler constamment, 12-13 fois par jour par leur partenaire. Aucune idée que c'est du harcèlement. Il y en a qui ne sont vraiment pas connaisseuses de leurs droits, qu'est-ce qui est de l'abus et qu'est-ce qui est contre la loi (S-6).

L'autre dimension a trait à la connaissance des droits des femmes, mais surtout à la revendication de ces mêmes droits.

(...) pour dire à ces femmes-là, vous avez des besoins qui ne sont pas comblés, vous avez des droits, servez-vous-en. Déjà ça sensibiliserait ces personnes-là au fait qu'elles sont des êtres humains. Elles ont des besoins et elles ont le droit que ces besoins-là soient comblés par la communauté dans laquelle elles vivent (D-3).

Et enfin, le dernier groupe qui devrait être sensibilisé à la problématique de la violence conjugale, des agressions sexuelles et des autres formes d'abus, ce sont les politiciens, nos gouvernements et ainsi, porter les revendications des femmes violentées auprès de ces instances.

Que monsieur Harris du gouvernement cherche à mettre en priorité le domaine de la violence familiale au niveau des financements, augmenter les services qu'on reçoit dans le Nord. Si on nous compare à d'autres communautés du Sud de l'Ontario, on est très mal desservie. Les communautés du Sud ont une économie beaucoup plus grande, plus flexible, plus diversifiée tandis que dans le Nord, le chômage est plus haut, les facteurs de risques sont plus élevés, on est dépendant sur une ou deux économies de ressources naturelles. Il n'existe pas une variété de services privés et volontaires qu'on trouve dans les communautés du Sud. (...) Je pense que le gouvernement comprend mal la situation du Nord et encore moins la situation des francophones (S-5).

Certainly, the government runs our country and we run ourselves. I do believe that as a country we need to be putting our funds and our moneys into programs services that help the betterment of people. We want to see increase in general physical, mental, economic and emotional health of the community, (...) put money into programs that are going to help people feel better about themselves. (...) So it requires money, to put some money, to put some of the things in place as to what we see as being important, without playing politics, not doing it because it's an option, not doing it because it looks good on my resume, not doing it because of some external factor, doing it because it's the right thing to do, because this is the value that we hold true (T-10).

(...) if you take a look at violence against women money, it goes through I think eleven ministries, and they're looking in and now you have a performance based management system that is supposedly going to take a look at what's that money doing, how women being affected by it, I not sure at whether I trust that tool (T-2).

En fait, la sensibilisation des différents paliers gouvernementaux vise à démontrer que les politiques sociales ou l'absence de politiques sociales privent les femmes violentées de choix.

Je pense que le plus important, c'est de donner les options, puis les femmes anglophones ont les options, Elles peuvent rester chez elles ou elles peuvent partir, tandis que les femmes francophones n'ont pas toujours cette option-là. Alors je pense que l'important c'est d'avoir les options (SSM-5).

Évidemment, il y a d'autres besoins qui ont été mentionnés dans le cours de ces entrevues, comme les besoins de transport dans les régions périphériques des centres urbains, les besoins en toxicomanie et en santé mentale, les besoins au niveau du travail et de l'éducation, les besoins en logements sociaux, etc. Sans nier leur importance, ces besoins apparaissent comme des moyens pour redonner du pouvoir aux femmes aux prises avec une situation de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou de toutes autres formes d'abus. Et dans ce sens, un principe fondamental demeure, celui du respect et du soutien des femmes afin de leur rendre un pouvoir qui leur fut trop longtemps usurpé et leur donner les moyens de l'autonomie.

It's still supporting her. If she doesn't get any opportunity to make a choice, make a decision, then she's never going to have any power in her life (M-1).

C'est beaucoup plus d'être un accompagnement et un soutien aux femmes en leur donnant le plus d'information possible, en les croyant dans leur vécu et en les accompagnant dans le cheminement qu'elles choisissent et non pas, celui que, moi, j'aimerais choisir à sa place, mais beaucoup plus ce qu'elles veulent (S-2).

En somme, à la base, le besoin d'adopter une approche féministe est inséparable du travail à effectuer auprès des femmes violentées :

(...) work with a group of women who use and role model the feminist approach where, where we know it is women's choice is going to be supported (M-1).

Cette présentation des besoins, faite par les répondantes, n'est pas absolument nouvelle. Pour quiconque travaillant dans le milieu de la violence faite aux femmes, ces besoins vont apparaître comme une redite. Pourtant, le fait qu'on répète les mêmes choses depuis un certain nombre d'années, illustre bien que le problème demeure entier, malgré les avancées accomplies jusqu'à aujourd'hui.

Mais il y a plus dans les propos des répondantes sur les besoins. En effet, l'idée de besoin est inséparable d'un lieu accessible où les femmes peuvent espérer combler leurs demandes. Or, on voit clairement se profiler deux lieux distincts visant à répondre aux besoins exprimés par les répondantes. Le premier est associé au besoin de sécurité. Il peut s'agir d'une maison d'hébergement, d'un appartement, d'un lieu protégé à l'abri des agresseurs. En somme, c'est un lieu sécuritaire qui peut accueillir les femmes en situation de crise ou les victimes d'actes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou d'autres formes d'abus.

Le second se détache du premier. Il correspond davantage à un centre de femmes qui leur servirait de point de ralliement. Il donnerait de l'information générale sur la violence et, en particulier, sur les droits. Il ferait de la représentation communautaire auprès des diverses agences. Il indiquerait les ressources disponibles et accessibles aux femmes ayant vécu ou vivant des situations violentes.

Déjà le réseau anglophone comporte ces deux éléments de lieux physiques dans sa stratégie de services en matière de violence faite aux femmes et donc, du côté francophone, l'expression des besoins tend à représenter quelque chose de semblable.

Par ailleurs, il y a des besoins qui transcendent les lieux physiques à proprement parler. Ce sont les besoins de soutien et d'accompagnement, les besoins d'aide socio-psychologique

(counselling), les besoins de sensibilisation. Les besoins d'accompagnement et de soutien cherchent à redonner du pouvoir aux femmes en vue d'une reprise en main autonome; les besoins d'aide socio-psychologique cherchent à soulager les conséquences émotives liées aux actes de violence perpétrés à l'endroit des femmes; les besoins de sensibilisation cherchent à mettre un terme à la reproduction de la violence en éveillant des groupes et des communautés. Ces tâches transcendent donc le lieu physique et doivent être accomplies, nonobstant la structure d'accueil.

Nous l'avons déjà souligné, au besoin exprimé correspond généralement un service offert. C'est ce que nous verrons dans la prochaine section.

Services

Services disponibles selon la perception des répondantes

Dans cette section, nous brosserons un tableau des services, à partir des propos des répondantes. Il n'est donc pas question de faire une énumération exhaustive des services existants, mais bien de voir la perception qu'en ont les répondantes. Lorsqu'on parle de services, la comparaison à l'Autre, à la majorité anglophone, est inévitable. Et ce n'est pas par envie qu'on compare, mais pour prendre la mesure de ce qui est disponible et accessible aux femmes francophones que l'on sert.

En français, alors c'est difficile de dire. Oh ! Si on pouvait, ça serait bien beau si on pouvait avoir ci et ça. Vraiment, le minimum de services, je pense, n'est pas offert (M-2).

Le besoin d'être capable de trouver des renseignements, de la lecture, des vidéos dans leur langage. Ceci sont des choses qui sont disponibles aux anglophones, mais pas nécessairement disponible aux francophones (M-3).

C'est sûr qu'ici à Sudbury, on a maintenant le Sexual Assault Traitement Centre, malheureusement pour les femmes francophones, c'est très inadéquat parce qu'au niveau du personnel, il n'y a pas nécessairement la composante francophone qui est toujours disponible pour les femmes (S-3).

Ici, il y a le Thunder Bay Sexual Assault. En tout cas, pour les femmes anglophones-là, je pense qu'elles sont desservies assez bien (T-11).

Je sais que le Catholic Family, je pense que c'est Centre. Je ne me souviens pas du titre. Ils ont vraiment des bons programmes et il y a quand même beaucoup de support, mais je ne sais pas en français. Alors ça va exister jusqu'à quand? Que si tu es francophone et tu as besoin de services et tu n'es pas vraiment confortable en anglais, ils te donneront rien ces programmes-là. Il y a beaucoup plus de services pour les Anglophones que pour les Francophones définitivement (T-7).

La comparaison à l'Autre est inévitable. Par exemple, prenons le besoin de sécurité. Les répondantes évoquent généralement tout un réseau de maison d'hébergement. Ce réseau est généralement anglophone, mais offre des services partiels en français, comme le rappellent ces répondantes :

Centre, that should be coming first to mind. There is Faye Peterson Crisis housing (T-10).

Well shelters, we have the three shelters, one is for aboriginal women, one for the district and one for the city. We have the Thunder Bay physical and sexual assault Centre for crisis intervention and counselling, we have victim witness program, (...) (T-9).

Ok, as well as the Sexual Assault Care Centre, there is also health services, there is a women's shelter, there is Child and Family Services, which is a division of the hospital for counselling, there is the Algoma Child and Youth, Children Aid Society, John Howard, Phoenix Rising, which is a drop-in centre for women (SSM-2).

Genevra House travaille au niveau de la violence conjugale. (...) À Genevra House, c'est une maison d'hébergement donc, il y a toute l'intervention d'accueil quand une femme arrive (S-1).

Moi, je peux te parler de Wawa uniquement. Ok. Parce que de Wawa, Chapleau, Hornepayne, White River, Dubreuilville, ce sont les régions que je dessers. Je connais une ressource, c'est la maison Chadwick à Wawa et jusqu'à très récemment, ce n'était pas possible d'avoir dans cette maison-là des services en français (D-3).

Ce qui arrive souvent, c'est que je vais prendre le téléphone et j'appelle direct le Geraldton Family Resources Centre. C'est un shelter, (...) qui va accommoder les familles en besoin pour une période de 6 semaines ou plus, dépendant de la situation, j'espère qu'ils vont pouvoir garder le funding (GL-1).

(...) and of course Marjorie House for their safe temporary shelter, same situation depending at what time they arrive whether there is a bilingual person on staff, but we do have access to them (M-1).

Oui, il y a Marjorie House, mais là, c'est pas nécessairement, je pense qu'il y a une couple de personnes qui travaillent là qui parlent français (M-2).

Dans une situation de violence impliquant une femme, l'ensemble des intervenants vont généralement référer à une maison d'hébergement, surtout chez les policiers.

S'il y avait des clientes qui se présentaient, qui ont un problème de violence qu'elles vivent actuellement, elles seraient sûrement référées à Genevra House de ma part et je m'attendrais aussi de la part des infirmières et des médecins. Genevra House ou votre service [Centre Victoria] ou celui de la police, tout dépendant de la situation (S-10).

Si on examine la perception des services offerts, on se rend compte que les Anglophones sont capables de nommer aisément tout un réseau de services disponibles aux femmes violentées et à leurs enfants, notamment tout un réseau de maisons d'hébergement pour les accueillir. Naturellement, l'entretien de ce réseau exige un suivi, beaucoup de rencontres de concertation mais généralement, il fonctionne bien, car il y a beaucoup de références entre les agences et les différents services. D'ailleurs, rares sont les répondantes anglophones pour qui le maillage de ce réseau comporte des lacunes, des trous. Les deux difficultés mentionnées par rapport à ce réseau sont celles liées à la capacité de servir les petites communautés, à l'extérieur de centres urbains plus importants et au financement incertain du réseau.

Chez les Francophones, la question est de trouver, dans ce réseau anglophone de maisons d'hébergement et de centres d'aides aux victimes d'agressions sexuelles, lequel de ces services est en mesure d'offrir des services en français, c'est-à-dire un service qui compte au moins

des personnes bilingues parmi son personnel. Dans les petites communautés, on cherchera les ressources disponibles sur place, même si cela implique le renvoi d'une agence à l'autre.

On essaye d'identifier les ressources qui sont disponibles dans la communauté pour que les personnes puissent recevoir des services que nous on n'offre pas. (...) Dépendant de la situation, si la personne est prête à aller voir du côté spirituel, on peut les référer à leur paroisse dans leur communauté, peut-être qu'il y a de l'expertise là. Mais, c'est surtout Alternative [service de santé mentale] que je me sers personnellement en fait de références et de cheminement immédiat. Et de là, ils peuvent déterminer s'ils peuvent répondre aux besoins et ils peuvent les acheminer ailleurs (SE-1).

Au niveau des lignes téléphoniques d'écoute, la même complétude du réseau se répète. Du côté anglophone, on offre un service d'écoute téléphonique provincial avec un numéro sans frais 1-800, *the crisis phone line*. De plus, plusieurs maisons d'hébergement et centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles offrent également des services d'aide et d'écoute téléphonique.

It's used a lot. We have the two lines now. We have the shelter line which is a lot of violence issues and then we have the sexual assault line. But the at the shelter for violence is not just for violence issues, you'll have women calling to vent about being abused but not wanting to leave. (...) It's mostly around violence issues because that's what women think it's there for, but there is also crisis intervention related to other things (SSM-3).

Ils ont une ligne téléphonique à Chadwick Home, oui, mais encore une fois, c'est unilingue anglais (D-3).

Du côté francophone, les répondantes mentionnent l'importance de la ligne d'écoute et de crise francophone régionale, Fem-Aide. D'ailleurs, dans certaines régions, ce service de ligne d'écoute est souvent le seul service disponible aux francophones.

Il y a tous les services disponibles aux femmes anglophones. Le seul service que la femme francophone a à Thunder Bay, c'est la ligne d'écoute de soutien et de crise. Puis, c'est juste supposé être une ligne. Elles sont supposées téléphoner si elles ont besoin de parler à quelqu'un ou si elles sont en période de crise. C'est le seul service qui existe pour les femmes francophones. Mais je veux dire, je ne devrais pas dire que c'est le seul service, il y a un service d'interprétation (T-11).

Il y a les services des centres francophones là (...) comment est-ce qu'elle s'appelle? Pour la ligne téléphonique (...) Fem-Aide (M-2).

On a une ligne d'écoute qui est partenaire avec l'inter-centre que nous avons fait avec Algoma, Thunder Bay et Sudbury, la Fem-Aide. La femme peut rejoindre la ligne et on va lui donner les ressources disponibles pour sa communauté (D-1).

Au niveau juridique, outre les services policiers, il y a aussi les services offerts dans le cadre du programme d'aide aux victimes et aux témoins (Victim and Witness Assistance Program) et les services d'aide juridique. La majorité de ces services sont offerts en anglais. Il est donc difficile d'obtenir des services en français, malgré qu'à ce chapitre, certaines régions soient mieux nanties que d'autres. C'est le cas de Sudbury où la possibilité d'avoir accès à un avocat francophone existe. D'où l'importance des services de soutien et d'accompagnement pour expliquer le déroulement des procédures judiciaires, les rôles respectifs des différents intervenants dans les dossiers de violence, les démarches à suivre pour se prendre en main : logement, travail, assistance sociale, etc.

Si les Anglophones ont mis en place tout un réseau de soutien et d'accompagnement, du côté francophone, on souligne l'importance des projets Passeport et de quelques autres ressources. Mais, de façon générale, on souligne qu'elles sont largement insuffisantes pour répondre aux besoins.

Pour les services en français, il y a le Centre Thérèse, à Dubreuilville, qui est un centre pour les femmes de la communauté. On offre des services de soutien, de sensibilisation, d'écoute, des ressources francophones en matière de violence et on fait aussi des références à l'extérieur. [Pour l'Algoma], c'est des projets Passeport en français et les centres. À l'intérieur des projets Passeport, on offre des services de sensibilisation, d'éducation, de prévention que ce soit en matière de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou tout autre abus, des groupes de soutien, des références, des ressources matérielles francophones, la documentation, les partenariats. On offre aussi une ligne de soutien 24 heures, régionale. On fait de l'accompagnement. Et quand je parle d'éducation on va aussi dans les écoles. Il faut les offrir si on veut aider les femmes (SSM-1).

Ok, il y a le Centre Victoria qui est en français. Il y a le Centre des femmes qui est aussi un centre pour femmes, mais jusqu'à quel point [il offre des services en français]? (S-6).

Évidemment, du côté francophone, on a la ligne régionale de Fem-Aide qui couvre les régions de Sudbury-Est jusqu'à la frontière manitobaine. Le Centre Victoria, ici, où il y a toujours une travailleuse en appel, donc s'il y a un problème à la ligne de crise ou qu'il faut faire un accompagnement, soit à l'hôpital, soit au poste de police, la travailleuse s'y rend. Donc, il y a toujours ce service de disponible 24 heures sur 24 (S-1).

Cette année, on veut essayer d'ouvrir nos portes à Wawa et dans la région de White River et Hornepayne. On fait aussi des groupes de support pour les survivantes d'agression à caractère sexuel avec le projet Passeport. Avec encore le Centre Victoria, on veut ouvrir une session sur les pertes et le deuil (D-1).

Cette dernière remarque nous amène justement aux services de groupe de soutien qui sont, encore ici, insuffisants. Les répondantes soulignent quelques-uns d'entre eux :

Les groupes de soutien sont très rares en français. Il y a le Service familial, puis eux autres, offre pas mal de services. Il travaille avec les hommes violents, travaille avec les femmes violentées, ils ont des groupes de support pour femmes. Par contre, je sais pas avec les sortes de groupe en français, parce que si, admettons qu'ils ont quatre ou cinq ou trois ou quatre personnes qui parlent français, puis quatre ou cinq autres anglophones, c'est pas faisable de faire deux groupes, alors ils vont les jumeler parce qu'après tout, nous autres les Francophones qui se ramassent en Ontario, on apprend souvent à parler l'anglais, ça fait qu'on va se débrouiller en anglais (S-14).

Pourtant, le travail de groupe est un élément essentiel dans la stratégie de reprise en main des femmes violentées :

You know we've had a number of groups where the most powerful part of the group is that they are with other women and realising that they are not alone in this and it isn't about them. And that's very empowering in terms of friendships and understanding how other women have gone through situations, and what they've done, sort of sorting out the fear, of what that's like (T-2).

Je pense que pour moi, le plus gros c'est qu'elles voient qu'elles ne sont pas seules. C'est bien beau que moi je leur dise que vous n'êtes pas la seule autre femme. En groupe, elles voient qu'elles ne sont pas seules. Ça brise beaucoup l'isolation donc, elles ont les 10 autres femmes avec qui elles peuvent jaser souvent. (...) Et puis, même souvent elles vont connecter après le groupe, elles vont aller prendre un café ou quelque chose ou elles vont s'échanger des numéros de téléphone. Puis juste le fait de voir puis d'écouter les autres femmes que moi, aussi. Il y a un cheminement qui se passe qui est très, que je ne vois pas ailleurs, surtout si vite (S-6).

Le travail de groupe permet à la femme de reconstruire son estime de soi, d'être acceptée, d'exprimer les sentiments et les émotions de honte, de culpabilité, de colère dans la situation de violence qu'elle vit.

Au niveau de l'aide socio-psychologique individuelle, certains services anglophones offrent de l'aide individuelle :

Ici, le centre, on fait du un à un, le centre d'Algoma Women Sexual Assault [Centre Thérèse] où je fais les services en français. On fait le un à un, par contre, on ne fera pas l'accompagnement. Déjà dans le passé, on faisait l'accompagnement, mais le conseil d'administration a décidé de ne plus faire l'accompagnement pour une raison de responsabilité, d'assurance responsabilité (D-1).

À Geneva House, c'est une maison d'accueil [d'hébergement]. Quand une femme arrive, elles ont des services de counselling individuel et des services de soutien (S-1).

Généralement, les maisons d'hébergement ou les centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles offrent une intervention socio-psychologique individuelle lors de l'accueil.

In a counselling relationship as a professional, you connect and you help move. You are a change agent in some respects, and that takes all sort of different forms. Sometimes that is just sitting and listening, and being, and sometimes that is challenging and helping them move, and part of the professional aspect that you bring to it is the ability to know when those are good or not, you know, and be willing to say we are not going there, that's fine, no big deal (T-10).

Toutefois, pour les consultations de plus longue durée, les centres font des références à d'autres services ou organismes. Pour les Anglophones, il y a une lacune à ce niveau que nous avons déjà souligné dans la section sur les besoins.

Pour ce qui est des services en français, certains services ont du personnel bilingue, mais ce n'est pas la majorité. Étant donné le manque d'intervenantes francophones pouvant offrir l'aide socio-psychologique, en individuel ou en groupe, il se produit un problème d'attribution où ceux et celles qui offrent cette aide s'arrogent le droit de déterminer si la langue est un obstacle à la communication. Il n'y a donc pas d'obligation systématique de référer à un service francophone.

The words or the language is not the issue. It's the emotion, it's the feeling, and it's the connecting around the experience that is the issue. (...) It affects me in terms of my ability to understand the language, but I can certainly connect or can certainly understand the feeling that's going on with them (T-10).

But I would think that they wouldn't say they did French language, but I would think that if a French speaking woman came in, she'd have some ability to dialogue with her. Because for French speaking woman, she may be working in English and as she gets emotional, she flips back to French, and it moves back and forth. I'm sure that worker would be able to handle that (...) (T-2).

Just to expand on that. A lot of women do not have English as a second language. They will often come with a relative or someone who does speak English, so they can communicate. I find they seem to be coming with someone that can help them go through that barrier (T-3).

If it was prevalent that the person would find it more useful to be helped by a francophone organisation, I'm aware of what's available but again that would be determined by the actual case at the time. You know and the person at the time and the extent of whether the language or the lack of francophone resources in fact would present a barrier. If there was a barrier. A language barrier, I would automatically refer that person to an appropriate francophone organisation (T-9).

En matière de violence et de services en français, tout se passe comme si on devait passer un test de compétence linguistique, non pas pour assurer que la personne aura des services satisfaisants dans sa langue maternelle, mais bien pour que les services anglophones ne ressentent pas trop d'inconfort dans une communication en anglais. Ainsi, on vérifie toujours la capacité des francophones à parler en anglais, à transgresser la barrière linguistique par un quelconque moyen pour communiquer à l'Autre, l'anglophone, qui devient ainsi la norme. Ce n'est que si ce niveau est insuffisant ou que si ces moyens sont absents qu'on consentira à rechercher activement un service francophone, comme l'indique cette répondante.

L'hôpital de temps à autre va faire des renvois. Je ne suis pas certaine si c'est qu'il n'en voit pas beaucoup, mais de temps à autre, il va faire des renvois de gens francophones. Pis tu vois, souvent c'est des gens qui sont vraiment francophones qui ont de la difficulté à se débrouiller en anglais. Donc, ceux qui sont plus bilingues peut-être qu'il y a moins d'effort de les diriger vers les services en français (S-10).

En matière de services d'approche (*outreach*), le Centre Victoria offre un service qui lui permet de rejoindre les femmes de Rayside-Balfour et Vallée-Est.

Avec le Centre Victoria, il y a le programme Outreach que si une femme a vraiment besoin de counselling ou de soutien, de rencontrer quelqu'un, mais ne pourrait pas se rendre à Sudbury, on enverrait quelqu'un là-bas. Une intervenante la rencontrerait là-bas pour l'accommoder. On la rencontrerait dans un endroit où elle serait à l'aise. (...) Si elle ne veut vraiment pas qu'on la rencontre là-bas, on peut la faire venir ici en taxi (S-7).

D'ailleurs, il semble qu'il y ait une divergence de vue entre les Francophones et les Anglophones sur le sens à donner à l'expression service d'approche (*outreach*). Pour les Francophones, l'offre de services d'approche vise à rejoindre les femmes dans leurs communautés, alors que chez les Anglophones, ces mêmes services sont ceux offerts aux femmes venant de communautés extérieures avoisinantes des grands centres urbains et qui arrivent en ville.

Yeah, if she was coming in as an outreach. We encourage the ladies to come here because then all that is taken away. All the primary needs, are taken away when they access the shelter. So then that they can start working on the

secondary needs. So they can start thinking, ok, I don't need to start worrying about food, shelter and clothes, da, da, da, (...) It's taken care of here. I can start looking at education, getting my kids in school, (...) getting myself a job or whatever (GL-3).

Si la direction que prend un service d'approche comporte un enjeu considérable, le transport lui est inhérent à l'offre même d'un service d'approche :

Des communautés qui n'ont pas de services de taxi peuvent appeler la maison d'hébergement de Wawa, pis selon leur horaire, peut-être qu'ils vont venir la chercher avec un van ou peut-être ils vont t'envoyer un taxi de Wawa, car le taxi, comme dans notre communauté à Dubreuilville, ce n'est pas disponible. Ils vont peut-être t'envoyer un taxi qui peut prendre une heure et demie, avant que ça arrive, ce n'est pas nécessairement une femme qui va être au volant du taxi, c'est peut-être un homme qui va venir te chercher en taxi. Ou bien, ils vont t'encourager à te trouver toi-même un transport pour venir à la maison d'hébergement (D-1).

Il n'y a pas de transport public à part Greyhound [service d'autobus]. Et si je regarde aux études qui ont été faites dans le passé pour identifier les besoins de la communauté à Sudbury-Est, les services de transport sont toujours sur la liste. Transport, accessibilité, garderie, c'est toujours quelque chose qui est identifiée. L'an dernier l'agence Réseau-Action communautaire avait essayé de commencer un système de transport public. Ça ne s'est pas matérialisé (SE-1).

Ce problème de transport, de distance entre les communautés se répercute aussi chez les services policiers qui sont appelés à les servir. Entre l'appel d'urgence d'une femme victime de violence et la présence des policiers sur les lieux, il peut s'écouler une période de temps assez longue. Cela ajoute un élément d'insécurité à une situation tendue. Aussi, y aurait-il lieu de prévoir des services de transports pour les centres qui desservent à la fois des villes et des villages avoisinants?

Même si les femmes victimes de violence reçoivent un traitement prioritaire auprès des différents offices de logements municipaux ou des coopératives de logements, le manque généralisé de logements sociaux subventionnés dans la province engendre un vide qui nuit à la reprise en main autonome de la femme. Quant aux services en français, cette répondante illustre bien la situation :

Pour le logement, ça, c'est un peu différent dans le sens que le logement de Sudbury Housing. Toutes des femmes à qui moi je parle dans le Placement committee anglais, donc mes lettres sont faites en anglais. Jusqu'à quel point que les applications sont bilingues, j'essaie de voir là. J'essaie de penser les applications que j'ai. Mais les personnes quand que tu vas au comptoir, c'est très souvent en anglais. Pour le logement du côté coopératif, ça dépend (S-6).

Dans le même sens, les services offerts dans le cadre de Ontario au travail ou de la Société d'aide à l'enfance sont des aspects importants de la reprise en main de la vie des femmes. Or, même dans les régions désignées selon la Loi 8 sur les services en français, il n'est pas toujours possible d'obtenir des services en français auprès des diverses agences. Cela se vérifie particulièrement dans le Nord-Ouest qui possède huit zones désignées selon la loi des services en français et où il n'est pas possible d'obtenir de tels services auprès d'agences gouvernementales ou para-gouvernementales, comme Ontario au travail et la Société d'aide à l'enfance.

En terminant, il faut souligner l'importance des services médicaux offerts aux femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou toutes autres formes d'abus. Dans beaucoup de communautés, les seuls services disponibles sont ceux offerts par les hôpitaux :

[À Longlac], les services disponibles. Il y a l'hôpital, les médecins (GL-2).

(...) on physical and sexual assaults, there's the emergency hospital, like go to emergency. They are, majority are female staff that would, and there is some bilingual staff that could help women. Again I think if they would be working that shift or not (...) (M-1).

(...) des services qui sont disponibles à l'hôpital qui passent par la voie médicale. Donc, si on a besoin de faire des tests, on a besoin de faire la preuve d'une agression sexuelle, on prend des photos, (on administre une trousse diagnostic en cas d'agressions sexuelles), on monte un dossier (...) (S-2).

Nous travaillons de très près avec la salle d'urgence parce qu'ils ont découvert que 30 % des femmes qui utilisent le service sont là à cause de blessures causées par un acte de violence. C'est un nombre très élevé et c'est pourquoi nous avons commencé un projet pilote pour voir ce qu'on pourrait faire. Ils ont trouvé que les histoires racontées par les femmes ne coïncidaient pas avec leurs blessures. (...) Les docteurs avaient remarqué ceci mais ils ne demandaient pas les bonnes questions. (...) Ils n'osaient pas parce qu'ils étaient très occupés et si la femme était victime de violence conjugale, que pourraient-ils faire pour elle? Ils n'avaient pas le temps d'entendre leur histoire parce qu'ils avaient quinze autres personnes à voir ce soir-là. Ils ont décidé que le programme de violence conjugale serait géré par l'hôpital parce qu'il y avait déjà un programme pour les agressions sexuelles (S-8).

Certains hôpitaux ont des services spécialisés en matière d'agressions sexuelles et de violence conjugale, surtout dans les grands centres urbains, mais ce n'est pas le cas dans les communautés de plus petite taille.

The hospital doesn't have anybody that's specifically designated to work with abused women, but they have an on-call system there. So that. Whoever the doctor is, who the person will see (W-1).

Un aspect des services offerts aux femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou d'autres formes d'abus mérite d'être soulevé et c'est celui du respect de la confidentialité, comme le souligne cette répondante :

Ok, it's probably no different than going to the hospital and having a diagnosis of cancer, you may not want people to know for whatever reason, and until I want to share this with someone, then it should remain between me and my health care provider [my counsellor]. When you go out in the community, you give the message of your services and how you can help, and it is up to people to choose whether or not. It is amazing, you go out I'd say almost anywhere, and the minute somebody knows that you work for sexual assault or either domestic violence, the stories start coming out of the woodwork. I can't remember the last time I was in a group of people that somebody hasn't come up to me and said something (SSM-2).

Sans être le propre des petites communautés où tout le monde connaît tout le monde, cette dimension de la confidentialité et de l'anonymat est apparu comme un aspect central dans les services en matière de violence à offrir aux femmes violentées y vivant. Là plus qu'ailleurs, l'étiquetage associé à une maison d'hébergement a soulevé un problème.

Sans les recevoir directement, les services destinés aux enfants sont de première importance pour les femmes violentées. L'intervention des Sociétés d'aide à l'enfance, des centres enfants et famille est un élément essentiel dans l'aide apportée.

We are also focused on the children, who are our primary responsibility, so what effect is this violence had on the children, did they witness it, were they present, did they get caught in the middle of it, were they physically injured, is there medical attention required there, what does mom want to do, etc.?
What can of help does she need to protect her children? (T-13).

Ce propos rappelle l'importance des services de sensibilisation en matière de violence qui sont accomplis quotidiennement par les centres de femmes, les maisons d'hébergement, les centres de jour, etc. et qui vise à répondre aux besoins de sensibilisation exprimés dans la section précédente. Notamment, il faut souligner le travail fait dans les écoles en matière de violence, comme le rappelle cette répondante.

Bien, une des choses, c'est le programme Instinct, mais moi j'amène mes propres programmes dans les écoles. On va là, puis on parle de violence. Puis, on va aussi dans les écoles primaires parler de violence avec le programme Espace, mais aussi d'autres programmes, comme Mon corps, c'est mon corps sur l'abus sexuel, toutes sortes de programmes (T-11).

Tout en étant anecdotique, l'exemple apporté par une répondante illustre bien le rôle de ces programmes, surtout s'ils permettent aux parents d'apprendre de leur enfant.

(...) une année au primaire, je faisais la roue de la paix. C'est comme une tarte qui est divisée en huit morceaux. (Sur chacun des morceaux), il y a des genres de solutions inscrits dessus comme : arrête et pense, excuse-toi, compromis ou partage. En tout cas, c'est un niveau pour les jeunes. Et puis, il y a un des parents qui m'a dit lors d'une soirée où j'ai rencontré les parents, elle m'a dit qu'elle et son mari étaient dans la cuisine en train de se chicaner, ils s'obstinaient à propos de quelque chose, je ne sais plus quoi là. Puis, en tout cas, ils se parlaient fort, puis l'enfant est venu dans la cuisine avec la roue de la paix, puis il leur a donné et a dit : «tiens, essayez donc de trouver sur la roue s'il n'y aurait pas une place pour régler votre problème». Puis, elle m'a dit que tout de suite, ils se sont fermés puis se sont dits : Wow! C'est l'enfant qui vient nous dire qu'on est pas obligé de se crier après la tête, mais qu'on peut trouver une solution à nos problèmes (T-11).

Services jugés prioritaires

Lorsqu'on demande aux répondantes d'indiquer lequel des services mentionnés leur paraît prioritaire, elles répondent premièrement un lieu sécuritaire. Si ce lieu prend souvent la forme d'une maison d'hébergement, parfois certaines répondantes ne précisent pas la nature du lieu sécuritaire. En cela, les répondantes sont d'accord avec le besoin de sécurité exprimé plus haut ainsi qu'avec l'identification des services où, à plusieurs reprises, on évoquait la maison d'hébergement.

I guess number one would be a shelter to make sure that women have somewhere to go to be safe (SSM-3).

I really believe that the shelters are the backbone of the work (SSM-4).

I think the maintenance, the maintenance for the survivor, the on-going maintenance. Then, you know, the shelters are there (T-9).

Safe temporary shelters are number one. They need a place where they can go and at least take time to think about what their next step is going to be, whether it's to go on their own or go back (...) (M-1).

It always is safety first. Always is a way of removing them from the environment and putting them into a situation where they didn't have to return (M-5).

Off the top of my head safety become the paramount issue because ultimately everything else that we want to provide maybe in terms of other responses in counselling and treatment through process and everything else. If the people aren't allowed to access them then we've missed the point so the first services is adequate resources to ensure the safety of women and children where violence is an issue or other forms of maltreatment, and that safety may take different forms. It may be things like a shelter; it may be things like a police response (...) (T-13).

Même si le réseau de services pour les Francophones dans le Nord ne comporte pas de maison d'hébergement, il ne faudrait pas en conclure que cette préoccupation est absente chez eux.

En tout cas, une maison d'hébergement où il y a des Francophones. Tu sais une femme qui vient de se faire ramasser par son mari et qui arrive avec toutes sortes de bleus, pis son petit sous le bras, pis un autre par la main, pis elle n'est même pas capable de dire ce qu'elle vient de vivre parce que les seules personnes qui sont là parlent juste anglais, c'est pas fort l'affaire! (D-3)

(...) l'hébergement. C'est bien beau de faire des gros changements dans ta vie, mais si tu n'as pas un toit et quelque chose à mettre dans ta bouche, tu ne pourras pas penser assez clairement, te sentir en sécurité pour avancer (S-3).

Bon, une maison d'hébergement francophone pour les femmes francophones dans le Nord qui aurait du transport disponible 24 heures par jour pour ces femmes et leurs enfants. Avoir une van pour aller chercher les femmes n'importe où, qui en ont besoin. (...) Un centre d'agression, un centre d'aide aux agressions sexuelles francophones pour les femmes francophones, puis encore là, faudrait que ce soit régional pour quand même être réaliste en disant qu'il faudrait du transport qui serait disponible pour les femmes qui en auraient besoin (T-11).

Le second service jugé prioritaire par les répondantes en est un de soutien et d'aide socio-psychologique (*counselling*). Ici encore, les répondantes sont d'accord avec les besoins exprimés et les services identifiés.

Prioritise the existing services (...) I definitely think that we need to take on more counselling. More counsellors need to be (...), more violence and abuse counsellors in the community. I think there is a big lack of that. We have a crisis immediate response team. We need more people that are going to be front line workers in those types of things (GL-3).

That's where the support system is really important, That would be a priority to, to develop a support system that all women could access, because when these things are happening, who are they going to talk to? Who are they going to work it out with? Just even to vent, the vent of frustration is something as simple as that (M-1).

Ce serait de la thérapie, de l'aide pour ces femmes et pour les enfants dans toutes les communautés (S-4).

Elle a besoin de services de thérapies et il faut que la thérapie soit en français. Elle a besoin de parler, d'un soutien (SSM-1).

La plupart du temps, les femmes ne sont pas très respectées, surtout celles qui ont un vécu en terme de santé mentale, un vécu de violence, un vécu d'abus. Le système est bâti pour les marginaliser, donc c'est simplement de les accompagner qui crée un degré de respect et d'ouverture pour les femmes, au niveau des avocats, du système judiciaire, des logements, du bien-être social, des services sociaux, et aussi au niveau médical (S-2).

Bien moi, je trouve qu'est-ce qui presse beaucoup comme c'est là, c'est l'aide aux femmes. Comme je dis, les groupes de soutien, les groupes d'appui. Qu'eux autres mêmes, elles peuvent se prendre en main, comme je dis, elles sont très intelligentes, elles ont beaucoup de potentiel. Je suis féministe, je sais que les femmes sont capables. Fait que moi, je trouve que c'est ça, que les groupes, c'est une grande priorité (W-2).

Évidemment, l'établissement de priorités n'a pas été accompli de manière exclusive. Souvent, chez la même répondante, on trouve deux ou trois priorités qui sont énoncées sur un pied d'égalité, sans qu'il soit possible de détecter un ordre quelconque dans l'énonciation.

Services français, hébergement et puis d'être capable d'aller où elle veut. Les choses de transport, c'est les trois même que j'ai nommés (D-2).

Cette présence conjointe de deux priorités ou plus est particulièrement vraie lorsqu'on aborde les services en français qui forment le troisième élément jugé prioritaire par les répondantes. Cela est plus ressenti chez les répondantes francophones et démontre la robustesse de cette priorité, malgré un nombre important de répondantes anglophones au sein de notre échantillon.

I'd go with more French speaking counsellors in everything, drug and alcohol, abuse (...) At the shelter, there should always be a French person there, not just on call. I don't think they have enough French clientele, but maybe if there were French services there, they would come. We don't have legal aid in French either (GL-1).

Je pense qu'avec le minimum tout le monde devrait avoir accès à un service de santé mentale pour femmes dans toutes et chacune de nos communautés en français (M-2).

D'avoir des travailleuses dans les domaines où est-ce qu'on travaille avec les femmes. D'avoir des personnes qui peuvent travailler avec ces femmes-là d'expression française (M-3).

Moi, de l'aide juridique, je trouve qu'on aurait besoin de, je pense pas, on n'a pas d'avocats qui parlent français d'après moi, fait qu'on a au moins besoin de quelqu'un (...) (M-4).

Ensuite, elle a besoin au niveau juridique, elle va avoir besoin d'un avocat français. Si elle doit aller aux services sociaux, ça doit être en français. Ensuite, au niveau médical, parce qu'on sait que la violence a un impact au niveau psychologique autant que physique, elle va avoir besoin de soins médicaux en français (SSM-1).

Si on parle pour les Francophones, je pense que ça prendrait un point d'appui où quelqu'un sait ou que tous les Francophones de la région sauraient que c'est là qu'on appelle si on a besoin d'aide dans ce domaine là. (...) Alors de la stabilité au niveau des organismes qui offrent du soutien, puis que, priorité aussi, qu'on offre un suivi plus constant, puis qu'il y ait des sous (...) (T-7).

Ce dernier propos évoque une des préoccupations constantes lorsqu'il s'agit de services en français à offrir aux femmes violentées, celui de la permanence des services, comme le rappelle cette répondante.

Je pense que la priorité est de mettre en place une permanence, même si on reste au même niveau d'offre. (...) C'est difficile de trouver du personnel qui va être capable de travailler à mi-temps et de faire la moitié d'un salaire et de survivre aussi. (...) Alors il y a ce besoin de permanence et ce besoin d'avoir à offrir à des intervenantes quelque chose avec lequel, un salaire et des conditions de travail, elles vont pouvoir travailler en confiance et être capable de survivre. Ceci est un besoin primordial avant d'établir n'importe quoi d'autre, il faut avoir ça [cette permanence des services]. Tu ne peux pas développer et annoncer rien tant que tu n'as pas ce qu'il faut pour le faire (T-1).

Le quatrième aspect qui semble prioritaire pour les répondantes, c'est le travail de sensibilisation, notamment celui accompli dans les écoles et auprès des jeunes.

Deuxièmement, ça serait de prévoir un financement pour mettre en place des activités de prévention, des mécanismes de prévention communautaire. Par exemple, assurer d'avoir une intervenante qui pourrait faire deux ou trois écoles et qui chemine tout au long de l'année avec l'école pour développer des mécanismes au niveau des techniques de non-violence dans les écoles, de négociation. Et pour ça, ça prend une présence continue (S-1).

La sensibilisation dans les écoles parce que c'est le point de départ. Si on peut aider à ces petites consciences à se développer, on a déjà fait un grand bout de chemin pour le futur (S-3).

Définitivement, se sensibiliser parce que c'est ton premier outil. Sensibiliser à ce que c'est, à dépister, à comprendre et à montrer les portes [de sortie]. Deuxièmement, ça serait sensibiliser les agences qui pourraient aider comme les services sociaux, les polices, les médecins, les écoles, les paroisses (SE-4).

I don't know, I guess it comes down to a lot of education (SSM-2).

So, prevention is recognition early and starting to teach kids that violence is not the way to be (SSM-4).

I would say that we are. We have a priority in educating the youth (T-6).

(...) we need lots of education out there, lots of role modelling and men that aren't violent, you know by men that teach other men that this is the way that we behave and teach women that when they're abused it isn't a loving action, this isn't love. Yes, that's the most difficult thing to know that someone that you love is treating you in this way and that isn't a loving behaviour and getting to somehow accept that (T-5).

Oui, je pense qu'il y a une différence importante au niveau des agressions à caractère sexuel qui est moins présente au niveau de la violence conjugale. C'est le fait qu'il y ait un énorme silence qui entoure l'agression à caractère sexuel et il faut mettre des énergies pour briser cette barrière. (...) Quant on

parle de sexualité, on parle de ce qu'il y a de plus intime et on s'en sert comme outil de guerre parce qu'on sait que ça démolit les personnes. Alors, comment va-t-on amener ces personnes démolies dans leur intégrité sexuelle à accéder à des services? (...) Comment rejoindre ces personnes? C'est une des grosses lacunes : la capacité d'aller les rejoindre. La cible pour cela, c'est les jeunes (S-2).

La dernière priorité où il semble y avoir un large consensus parmi les répondantes est celle qui porte sur le financement des services. Entre un questionnement légitime, à savoir si le gouvernement actuel est prêt à s'engager financièrement pour enrayer le problème des femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou d'autres formes d'abus et une demande d'injection de fonds supplémentaires dans le réseau d'aide, afin de consolider et élargir le réseau de services existants, il est possible de voir que l'argent est au centre des préoccupations des répondantes. C'est ce moyen qui garantit l'autonomie des femmes en bout de piste. En effet, quand les répondantes évoquent la permanence des services, elles font aussi référence à une aide monétaire supplémentaire pour justement continuer à offrir les services qu'elles offrent présentement.

Bien, je parle encore d'une perspective régionale, mais j'ai l'impression qu'avec le gouvernement que nous avons présentement à l'heure actuelle que les appuis financiers pour les femmes qui veulent sortir d'une situation violente sont moins présents qu'ils auraient pu l'être, il y a quelques années passées (SSM-5).

Because the cuts that have come provincially continue, so there's that whole set in regards to Mr. Harris and the need to give them (women) more dollars, more housing, more support, more counselling, there's all those kinds of needs. (...) if you talk to women to encourage women to leave where they can't have to be faced with poverty and they are faced with poverty, so we have to find a way for that transition to take place, that their economic status is not decreased to such a level that they want to stay and they are stigmatized and there's all those other things that goes with them. So certainly, increase the amounts of dollars that they receive from Ontario Works, improve access to counselling service; increase second stage housing...(T-5)

Well, I mean first of all, I think women need economic options and I would tend, I would tend not to stigmatize this in terms of victims of violence. I think that the majority of women have had some experience of violence, and we need to stop this ghettoization of victims, because I think that's the problem. I mean...we need to, we need to reach this understanding that all women need safety and economic autonomy and there needs to be options for women, period (T-4).

Actuellement, on ne fait plus d'activités de sensibilisation parce qu'on a pas les ressources financières et les ressources humaines pour le faire parce que ça demande quelqu'un qui est presque à temps plein (S-1).

Développer plus de partenariats, tu sais, de partenariat avec les agences, avoir plus de fonds disponibles (W-2).

Ce dernier propos introduit la dernière catégorie que nous allons examiner dans le cadre de cette analyse de contenu, soit les partenariats et la concertation entre les diverses agences de services.

Partenariats et concertation

Le mot partenariat est sur toutes les lèvres. Comme le dit Garceau :
Le partenariat est une idée à la mode, aux contours encore imprécis et aux règles souvent floues que les gouvernements canadien et ontarien emploient abondamment pour suppléer à la réduction de nombreux programmes sociaux, dont les femmes subissent le contrecoup. Mais en limiter l'analyse au seul versant d'une approche gestionnaire, ce serait se priver de l'autre versant, celui d'ouverture de nouveaux espaces démocratiques. (...) Cette articulation appelle «une déformalisation de l'État et une formalisation des partenariats dans l'action commune» (1997 : 17).

Nous chercherons à partir des propos des répondantes à montrer les deux versants. Nous n'insisterons pas tellement sur la phase de la déformalisation de l'État qui a coïncidé avec la première année de pouvoir du gouvernement de M. Harris en Ontario, en 1995. Celle-ci est bien connue et Ralph, Régimbald et St-Amand (1997) l'ont bien décrite. Nous parlerons plutôt de son effet sur le secteur communautaire, bien qu'en filigrane, il soit possible de déceler la présence de l'État.

Essentiellement, le partenariat traduit une volonté manifeste d'éviter les doublons en tissant des liens entre les agences de services afin d'atteindre une plus grande efficacité.

We work not to duplicate any services so if there's services in town we work with them, we refer to them. We try to fill the gaps and that's why sometimes I'm dealing with people that don't understand the way the police work and we try to educate them around (S-9).

Évidemment, il y a une manière formelle et informelle d'établir de tels liens :

I think that what ends up happening is that we end up with a lot of unofficial connections. (...) The protocol is sort of formalising the unofficial relationship that already exists. It was also a really great tool to assist people in understanding what each other did. Very often you're working with an agency on a day-to-day basis but nobody's ever talk about what the mandate and procedure is (S-9).

Cette formalisation des liens entre agences a permis la création de nouveaux espaces de coordination et de concertation dans les services offerts aux femmes violentées.

I think collaboration is certainly, I think we always collaborated on informal levels, so to formalise it in a proposal is not difficult thing to do. We have a very strong informal women's network and even the Thunder Bay Coordinating Committee against family violence, I mean, you sit at the table and you've got the district attorney, you have everybody sitting at that table so you have partners sitting that are working towards the same cause as you are, so they're going to support you (T-5).

Thunder Bay regional police and the Northwest region OPP, along with the Thunder Bay Coordinating Committee on Family Violence. But the Coordinating Committee included Geraldton, Geraldton Family Resource Centre and Marjorie House. So we've signed on with that whole regional, and all the police forces in this whole district are aware that there is a protocol (M-1).

We meet with them, we have a committee and we talk about things to make sure we're not duplicating services. (...) Just staying on track with each other. We've got the DARC committee, Domestic Assault Review Committee, basically the people on that committee are very specific to working experience with family violence. And it's more of a judicial committee so the Police are on there, the Crown attorney is on there, the probation officer is on there, Family Counselling is on there, myself, the native worker, so it's very specific and what we are looking at is where's the whole in the justice system. (...) Absolutely, we have partnership arrangements with CAS (Children Aid Society) and we're building another with the new law with the Police. We certainly have partnerships with the Sexual Assault Centre. (...) We think keeping ourselves involved in the community and having more formal partnerships make things work better (SSM-4).

We meet every month, and that when most of the professions come together. I'm now in the process of starting an anti-violence committee. We will have our first meeting soon as I get everybody on line in October, and that's going to reach out, and pull all together and back to community working on violence in the community. Getting some good ideas from the consumers. The CERTS is the crisis immediate response team (GL-3).

Ces lieux de concertation permettant un échange d'informations sur les mandats respectifs des organismes, voire sur les services offerts et sur leur clientèle respective. De plus, ils sont développés en fonction du nombre d'agences impliquées dans l'intervention auprès des femmes violentées, comme en témoigne cette répondante.

Je pense, on travaille le plus souvent avec, à cause qu'on travaille le plus avec des victimes de violence, spécifiquement wife abuse, child abuse, sexual assault, on travaille avec Geneva House, on travaille avec le Service familial, le Child and Family Centre, avec Pinegate souvent pour la detox, le Centre Victoria of course, puis le Sexual Assault Crisis Centre. À l'hôpital Saint-Joseph pour le Sexual Assault Treatment Program puis le Domestic Violence Program, on travaille beaucoup avec eux autres. Housing, on fait beaucoup de referrals, je dirais pour le logement (S-11).

Mais ces lieux sont souvent imposés par la réalité géographique des petites communautés, comme ces répondantes l'expliquent.

In smaller communities, it's even more important because the funding is not there, for everyone to have particular services and it's really hard to provide everything to all your clients and so I rely on that [partnership] all the time (T-4)

In small towns like this, it was at one, it was nice to have the luxury of having a unit that could just look after the women and children of domestic violent situations. That will always remain our mandate. That is not ever going to change and that won't be our priority, because that is what we are set up to do. Secondary services though are going to be really broadened and we are going to be very community oriented in bringing it. We don't only service Geraldton, we service Barrymore and Longlac, etc. We bring in all those other communities (GL-3).

Les partenariats et la concertation sont une réalité bien présente. Leur caractère formel vient sanctionner un réseau déjà existant de liens informels ou apparaît comme une nécessité

dans les petites communautés. Dans ce réseautage, la place des Francophones n'est pas toujours évidente. Peu intégrés à ce réseau informel, les Francophones participent à la marge aux réseaux anglophones établis officiellement par entente protocolaire. Nous retiendrons deux exemples de partenariats, issus des entrevues qui illustrent la présence francophone.

On a aussi des intervenantes dans d'autres régions et ce qui est en train de se faire, c'est qu'on a une intervenante à Sault-Sainte-Marie qui a développé un protocole avec la maison d'hébergement là. Alors c'est une autre option parce qu'on sait que si on voulait avoir (...) une maison d'hébergement, ce serait impensable. Mais le protocole qu'on a développé c'est que la maison d'hébergement, c'est entendu que quand une femme francophone arrive sur les lieux, l'intervenante est appelée. On l'appelle pour qu'elle puisse faire tout le suivi avec cette femme en maison d'hébergement et la maison a accepté de traduire toute sa documentation (S-1).

Oui, on a des partenariats pour la ligne régionale Fem-Aide avec le Sault et Thunder Bay et Dubreuilville. On a des travailleuses qui sont là-bas qui offrent des services à la ligne mais aussi qui offrent des services aux femmes. Il y a aussi les partenariats avec d'autres centres, l'Algoma Women Centre, le CFFNO, les autres noms m'échappent (S-7).

Si la majorité des répondantes soulignent l'attrait des partenariats comme permettant une meilleure connaissance des services, quelques répondantes mentionnent que certaines conditions doivent être remplies. La première, c'est l'égalité des partenaires.

Absolument. Je ne parle pas de l'égalité des ressources ou des services, mais de l'égalité de mentalité pour être capable de développer quelque chose qui va avoir du bon sens. Si tu es soumise, ce n'est plus un partenariat, c'est juste pour servir leurs besoins [ceux de l'agence dominante]. Dans le fond, on veut aussi faire servir nos besoins. Faut faire attention de la manière qu'on négocie les choses (T-1).

Ce principe est bien illustré dans l'exemple suivant.

Grâce au projet Passeport, payé par deux ministères, on peut offrir ce service-là. Avec les Anglophones, on n'aurait pas pu l'offrir parce que ces argents ne sont pas disponibles dans leur budget. Il n'en reste pas assez pour les Francophones pour faire ça. Puis on n'est pas obligé de donner des services en français dans les budgets, c'est pas déterminé. On offre un service bilingue, mais c'est au choix du conseil administratif de dire comment de pourcentage, puis comment d'argent qu'ils vont donner en français. On peut dire cette année, on donne sept mille dollars aux services en français, puis l'année prochaine, on en donne que deux mille (...). C'est à la discrétion des Anglophones de choisir quel est le besoin des Francophones financièrement (D-1).

Ce propos illustre également le second principe, soit celui d'avoir une permanence, une existence assurée pour établir des telles ententes partenariales.

Je me demande à un moment donné parce qu'on fait du développement communautaire, on fait des partenariats et tout ça, mais si le projet arrête, ils ne seront plus eux autres [les Anglophones] capables de donner le service. Oui, on va faire un partenariat mais jusqu'à quel point pouvez-vous nous garantir que vous allez être là demain pour assumer votre partie? Alors, ça devient difficile de faire des partenariats dans ce sens-là. Et puis, où va être la limite, parce que je regarde tout ce qu'on doit faire pour assurer la qualité de services pour que les personnes francophones y aient droit. Il va falloir

mettre des limites parce que le temps va nous manquer en tant qu'intervenante. Il manque aussi des ressources là aussi (SSM-1).

However, many dollars kind of thrown into your budget for a year, but you don't have that again the next, and I still have to provide the same service that I'm doing over here (T-10).

Si le manque de ressources humaines signale un épuisement professionnel du personnel œuvrant au sein des services francophones en matière de violence, il guette aussi les Francophones de service qui travaillent au sein d'organismes anglophones.

Ils sont souhaitables en un sens, mais on a des genres de partenariats des fois-là, mais je ne sais pas si on peut appeler ça un partenariat? Tu peux avoir comme à l'hôpital Port Arthur, une infirmière qui est bilingue, ok. Bon, cette infirmière-là va peut-être vouloir travailler en partenariat, puis dire ok, s'il y a des Francophones, vous pouvez m'appeler puis moi j'irai voir ce que je peux faire. Mais qu'est-ce qui arrive, en plus de son travail [régulier], cette infirmière-là va être donner le travail [supplémentaire] d'aller avec les Francophones. (...) Après un bout de temps, ils disent qu'ils ne sont plus Francophones parce qu'ils savent qu'ils vont faire encore plus d'ouvrage puis qu'ils ne seront pas payés plus (T-11).

Tant du côté anglophone que francophone, les partenariats exigent du temps, des ressources humaines et une passion pour la cause des femmes francophones ou non, victimes de violence. La seule volonté ne suffit pas, car une entente partenariale, c'est plus qu'un bout de papier auquel on appose sa signature, puis qu'on laisse tomber par la suite, comme le rappelle cette répondante.

The hospital signed on, the police signed on, the OPP, the Day Care Centre, the Native Network, the CAS, Chadwick Home, Algoma Child and Youth Services, North Algoma Counselling Services, all of them said they agreed and they would work on it. Yet, it's got to be more than just signing something and putting it on a shelf, we have to put some action into our words. Lack of resources, lack of time, someone to take the bull by the horns and actually move it along in their agency is what it's going to take (W-1).

Il semble qu'au-delà du principe partenarial, il y a un hic qui empêche de les rendre encore plus effectifs. Et cette répondante pointe du doigt le grain de sable qui bloque le mécanisme d'engrenage.

Parfois, quelques agences ne sont pas intéressées et il y a beaucoup de compétition à cause des subventions. Parfois, certaines trouvent que le travail qu'elles font déjà se fait par d'autres et elles ne sont pas ouvertes (S-8).

Cette peur de perdre ses subventions est ressentie par plusieurs répondantes. Elle porte atteinte à l'esprit même des partenariats en introduisant un élément compétitif.

Mais le gouvernement avec ses politiques fait en sorte qu'on a tous peur de perdre nos sous, qu'on essaye de tout faire dans une petite boîte et qu'on essaye de garder nos clientes près de nous pour s'assurer de notre fonctionnement et notre futur financier. Ce qui fait en sorte qu'une fois que madame entre dans nos portes, on fait tout pour la garder, qu'on le voit ou pas (S-3).

Les services seraient meilleurs. Peut-être que c'est au niveau des fonds parce que chaque centre veut garder ses fonds, veut garder ses subventions et on dirait qu'il peut y avoir de la compétition à ce niveau (S-7).

Au niveau des dirigeants des agences, c'est sûr que tout le monde veut garder les fonds qu'ils ont reçus du gouvernement. Alors si par contre on essaie d'établir des partenariats, [on se fait répondre] «Ah ! Bien nous autres, on offre déjà les services». C'est comme une menace pour eux autres de se faire couper leur budget, pour qu'ils en redonnent une partie à nous autres parce qu'on les complète. Au niveau d'administration, tu as cette bataille-là, cette résistance, parce que les fonds sont souvent scarce (S-14).

Cette course aux subventions fait que certains organismes, tant francophones qu'anglophones, opteront pour des services bilingues dans le but d'accroître leur clientèle.

Il y en a plein de ces organismes qui finissent par accepter d'être bilingues pour la simple raison qu'il y a plus de services à donner du côté anglais. Et on a besoin de survivre, donc ça revient toujours à des questions financières, de ressources humaines et ainsi de suite (S-2).

Est-ce qu'il y a une volonté de la part des agences de trouver du personnel bilingue, est-ce qu'il y a cette volonté? Dans très peu d'agences. Quand il y a une volonté, c'est parce que ça fait leur affaire financièrement d'être capable de dire qu'il offre des services en français. C'est toujours l'argent qui mène, alors ce n'est pas la volonté comme telle qui leur dit : «on aimerait servir les Francophones et tout». C'est pas ça qui les mène, c'est d'avoir une personne francophone dans leur personnel qui leur servirait financièrement à obtenir des fonds ou à en avoir plus. C'est ça qui les mène. Alors il n'y a pas cette volonté-là, non je ne la vois pas (T-1).

Dans cette course aux subventions, il y a des gagnants et des perdants. Voici ce que des répondantes disent à ce sujet.

Not just dumping money into shelters, I'm not saying don't give money to shelters. I'm saying be careful, don't trick yourself into thinking that will make women safe [and make everything better]. Yes, because there are women who won't access it (T-2).

(...) have always been the one that had the power in these communities. There always the ones that are very reluctant to come on line when changes come about. It may be because of the way their mandated, I don't know. It may be just because of the fact that they've held the pie for a long time in these communities, but basically, any type of counselling programs, addiction, any of those would normally have been contained or go somewhere else. I find them, there a hard one to pull off, I found that (GL-3).

We're just fortunate, I think the community support of the house was the strength in the early years. So, even with the restructuring, we weren't hit as much. I feel that we are in better shape than most. So, there are certainly inequities from shelter to shelter. We also have a high occupancy in the past years. Our house is very busy, we've had up to 32 at once and we don't turn people away. (...) When they cut the family benefits by 21 % [social assistance], that was a disaster (SSM-4).

De plus, cette course comporte son lot d'effets pervers, contraire à l'objectif même des partenariats, comme le soulignent ces répondantes.

Governments have devolved funding. Violence funding has been devolved. Ministries have been scattered. You know, everybody does violence work now. Everybody. You know, the hospitals do it, the schools do it, etc. (...) [For example] The director of that agency told me, point blank, that the

reason they applied for this money was 'cause they were looking for ways to fill holes in their funding. They have never done violence. They have never done crime prevention. They have more or less come to the co-ordinating committee and begged us to make up a project for them. So the government funded these people with no expertise to do violence prevention work, because they're a big institution and because they said they had all these community partners, which they didn't. They had a meeting of people who attended and they wrote down all their names on the grant proposal (T-4).

Oui, des partenariats seraient nécessaires. C'est drôle parce que le gouvernement, on dirait, qu'il veut inciter le monde à développer des partenariats en coupant dans les budgets. Seulement, je pense qu'il obtient l'effet contraire en faisant ça, parce que le monde se dit : «Ok, ben, je ne veux pas qu'on vienne me couper davantage, ça, c'est à moi pis tu y touches pas». Je pense qu'il y a un petit plus de travail qui a besoin d'être fait, ça relève pas nécessairement de nous autres, mais au bout, des gouvernements (S-14).

Les nombreuses embûches liées à l'établissement de partenariats qui, soit dit en passant, dépassent la simple référence entre agences, rendent l'exercice difficile. Certaines répondantes gardent néanmoins espoir dans cette formule dont les contours restent encore à préciser. L'important est de pas perdre l'objectif, celui de mieux servir les femmes violentées.

Localement, on a commencé depuis cinq ou six mois, une discussion avec le Centre de santé communautaire et le Service familial. On a tenu des rencontres, mais on ne va pas trop loin dans ce qu'on fait. On fait un échange d'informations et on s'appuie sur des questions sur lesquelles on peut s'entendre et qui sont assez proches de nos réalités, mais qui vont nous amener comme communauté un peu plus loin. Et je vois ça de façon très positive dans le sens où ça commence comme ça et c'est l'énergie qu'on va y mettre qui va ouvrir la porte (S-2).

Cet espoir dans les ententes partenariales se manifeste aussi dans l'établissement d'un guichet unique (*one stop shop*) pour tout ce qui relève des services offerts aux femmes violentées.

What I want to do is bring the shelter on line as a crisis response, one stop shopping type of thing, so that a person or people in the community will know that if they pick up the phone that they are going to have a direct connection to someone in the community that's going to have a front line person mobilized to either assist them in the home or to give them, refer them somewhere else, so that they are not calling all over town telling the same story. (...) because you were mentioning about a person calling ten different places to get the information they are looking for, and I would think that they get tired of telling their stories, they get tired of getting shuffled off, you know they get the impression that they're not being believed or that they are not important. And they are just being put off (GL-3).

I think myself I think there should be, I don't want to say a one stop shopping number, but there should be. Like right now. Sometimes, the situation, the person can be in contact with several different places. I think it should almost be like CCAC (Community Care Access Centre), one number. It's too bad there wasn't one number for the rest of the community to have to call, just say Marjorie House, and that individual from Marjorie House can assess the client and assess the clients needs and then be able to co-ordinate (M-5).

Well, they want, you know they want information. Women tell us that they want, sort of a one stop shop, they want information to know about all these things, about undertakings, about restraining orders, about family law, you know, about the custodian process (T-4).

Ya, I do think that it's a concept for victims of abuse whether it's the adults, the kids, the family or whoever you want to look at, when they access a service and they tell their story one time and you know there's multiple times to various service providers. I don't think it's uncommon for families or for individuals that they get bounced around from agency to agency. That might be because nobody's clear about each other (...) because there have been cuts in the services. Do they still offer that service or not? (...) I think that there's no seamless continuity to point of view of the user, there isn't a one stop shop that the victim of violence or abuse can come in where they might meet with a helping professional about what kind of resources and services and other things might be available (T-13).

L'idée d'un guichet unique pour tout ce qui touche la violence contre les femmes séduit plusieurs répondantes. Si elle évite à la victime de répéter aux différentes agences son histoire de violence, elle évite aussi la segmentation de la réponse offerte à la femme violentée. En effet, chaque agence avec son mandat différent engage auprès de la femme violentée une procédure partielle. On peut parler de réponse policière, de réponse du système juridique, de réponse de la travailleuse sociale, de réponse de l'assistance sociale, etc. L'idée de guichet unique solutionnerait semblable problème. De plus, cette idée prévaut surtout chez les répondantes de petites localités qui sont davantage attirées par un modèle qui aurait la forme suivante.

I don't know, I think your ideal would be... I don't even know what some of these small communities have here, but some sort of all encompassing health wellness clinic where a child or a woman could go and first of all get services in their own language whichever it would be, and secondly, have it a broad enough thing that could be going for anything (SSM-2).

Pourtant, l'idée d'un guichet unique soulève plusieurs questions qui sont demeurées sans réponse dans notre recherche. La première est celle de savoir : qui dans la communauté va administrer ou coordonner les services? Peut-on voir dans ce processus de guichet unique, une tentative de centralisation et de monopolisation des services d'un groupe ou d'une agence au détriment des autres? D'ailleurs, nous percevons derrière les propos de certaines répondantes, des ambitions allant dans ce sens. Or, cette dernière solution, loin d'incarner les potentialités des partenariats, en niant l'égalité des partenaires, serait vouée à l'échec et provoquerait une zizanie certaine dans le réseau de services actuellement en place.

L'idée de guichet unique se traduirait mieux par un regroupement au sein d'un même endroit d'organismes autonomes offrant des services aux femmes, d'un centre comportant plusieurs services. Mais encore là, il faut jouer de prudence, comme le rappelle cette répondante :

I am not an advocate of the one stop shopping. (...) Why am I not an advocate of that? Because I think there are, I wouldn't want to see child welfare and child mental health get amalgamated. I think it's two different jobs, not just different jobs, but different perceptions about what they do. (...) Is there any real difference between people here and there? No! Is there a difference in service, not in terms of service delivery, but in terms of what the services are, absolutely there is a difference and that's where the changes come in. (...) I mean that's the nature of their job, good, bad, right or

wrong, that's how they are perceived because of what they do and it would be hurtful, I think, in many ways for what the public perceives as being helpful in terms of counselling and things that we do here. I think it would hurt us if it we're amalgamated with CAS (Children Aids Society) and that's been shown in different places across the province (T-10).

Il faut donc choisir ses partenaires. Par exemple, il ne faudrait pas que des services destinés aux hommes abuseurs se trouvent sous le même toit que des services offerts aux femmes victimes de violence. Qui plus est, ces deux services ne devraient pas être gérés par le même conseil d'administration afin d'éviter des conflits de loyauté face à la clientèle desservie. Somme toute, on doit rechercher des affinités tant au niveau des clientèles desservies qu'au niveau des philosophies gouvernant les divers services. Ainsi, on ne doit pas oublier que les services mis en place pour éliminer la violence contre les femmes ont joué un rôle considérable, en provoquant un changement d'attitudes au plan social et en visant des transformations dans les institutions qui desservent les femmes. De plus, on doit reconnaître que la violence contre les femmes est un problème social et non pas d'ordre individuel. À ce titre, la médicalisation ou le traitement pathologique de la violence envers les femmes dans les centres hospitaliers ou de santé communautaire s'inscrit en porte-à-faux de cette dimension sociale, sans oublier que ce ne sont pas toutes les victimes qui recourent à des soins médicaux, pas plus d'ailleurs que ce ne sont pas toutes les victimes qui requièrent des soins de santé mentale. Or, dans certaines régions, il faut adopter cette étiquette pour recevoir des services.

Au terme de cet examen de l'univers des besoins et des services offerts aux femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles et d'autres formes d'abus, il y a des lignes de force qui se dégagent. Certes, il y a des thèmes récurrents qui traversent les différentes catégories. Le besoin de sécurité et tout ce qu'il implique comme mesure sécuritaire est partout mis en relief par les répondantes. Le besoin de sensibilisation fait aussi partie de cet ensemble dans la mesure où la cessation de la violence et des comportements violents exigent un travail sans relâche de formation, de prévention. En raison de la nature de notre échantillon qui comportait un nombre important d'intervenantes anglophones, le besoin de services en français, en terme d'accessibilité et de permanence, recueille l'adhésion de la majorité des répondantes francophones, ce qui témoigne de la saturation théorique de cette catégorie. Le besoin de confidentialité est apparu comme une condition sous-jacente à toute intervention auprès des femmes violentées. Il apparaît comme le point de départ d'une démarche qui se veut respectueuse à la fois des décisions prises par les femmes violentées et de leur autonomie.

Pourtant, la présence de ces thèmes récurrents doit être validée, selon notre devis de recherche, par les femmes des communautés. Ce sont elles qui, en dernier ressort, doivent indiquer ce qui leur importe. Ainsi, après avoir analysé les principaux besoins, les principaux services, nous avons donc cherché à élaborer un cadre de réflexion pour canaliser les discussions dans ce sens.

Des entrevues réalisées auprès des intervenantes, une distinction selon le lieu et les services apparaissent assez clairement. En effet, les répondantes ont discerné trois lieux permettant de mieux servir les femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles et d'autres formes d'abus. Ces lieux correspondent à la maison d'hébergement, au centre pour femmes et à un centre de services multiples (one stop shop). Certes, la construction théorique des lieux n'épuisera pas l'ensemble du matériel recueilli, mais elle permettra de canaliser les discussions. Donc, nous verrons dans une dernière section à quoi peuvent bien correspondre ces différents lieux où les services sont ou seraient offerts? C'est cette représentation sous forme de lieu qui servira de cadre de réflexion et permettra de discriminer les besoins et les services dont nous avons discuté jusqu'ici.

Modèles de services

Comme cadre de réflexion, nous avons proposé aux groupes de discussion, une liste de besoins et de services, établie à partir des propos des informatrices clés que nous avons interviewées. Nous verrons, dans la troisième partie de ce rapport, l'utilisation que nous avons faite de ces listes. De plus, lors de ces groupes de discussion, nous avons proposé aux participantes un certain nombre de modèles de services, pour resserrer davantage la discussion et orienter leur choix. C'est à la construction de ces modèles que nous voudrions consacrer cette section.

Nous avons élaboré un certain nombre de modèles de services qui cherchaient à intégrer en des types idéaux l'ensemble des propos des répondantes. Un type idéal est un tableau de pensée, obtenu par un travail de construction théorique de l'équipe de chercheuses, en accentuant de manière unilatérale un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de problèmes (les propos des répondantes) donnés isolement, diffus et discrets, pour former un tableau de pensée homogène.

Ce qui a permis d'établir ces types idéaux ou ces modèles, c'est la représentation imagée d'un lieu où ces services seraient disponibles. En effet, les répondantes ne réfléchissent pas aux services offerts ou à offrir sans qu'ils ne soient rattachés un espace physique permettant d'accéder à ces services. Des murs et du mortier, c'est important pour les répondantes. Lorsque le lieu est déterminé, on peut commencer à le remplir, à lui donner sa vocation. Ainsi, l'idée que les lieux permettaient de distinguer un certain nombre de services s'est imposée d'elle-même, comme image ou métaphore nous permettant de rassembler les propos des répondantes.

Le premier type idéal ou modèle renvoie à un lieu qui offrirait un hébergement sécuritaire aux femmes victimes de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou d'autres formes d'abus. Nous avons nommé ce lieu refuge à court et moyen terme. Nous avons vu l'importance, en matière de violence, de combler le besoin de sécurité des femmes en offrant un lieu sécuritaire aux femmes violentées. La maison d'hébergement vient immédiatement à l'esprit dans un tel cas. Sur un mode mineur, il peut s'agir d'un appartement sécuritaire et protégé. Pour être accessible, ce lieu devrait se situer à proximité. Cela est particulièrement valable pour les petites communautés où le stigmate social rattaché à la violence est encore très présent et le regard communautaire envahissant.

Si on parle d'hébergement, ce type idéal de refuge devrait correspondre à un milieu de vie francophone, de langue et de culture. Nous l'avons vu, le fait d'être francophone dans un milieu anglophone isole et peut éveiller les soupçons des femmes anglophones. Il faut dire que la situation de violence entraîne une fragilité émotionnelle qu'on parvient à exprimer seulement dans sa langue maternelle.

Idéalement, le type idéal du refuge offrirait des services de soutien et d'accompagnement, de l'aide socio-psychologique (*counselling*) individuelle et de groupe. Au-delà de l'intervention de crise, ce refuge pourrait offrir des ressources d'intervenantes qualifiées pour assurer un suivi à court et à moyen terme. Il chercherait idéalement à orienter les femmes vers les ressources appropriées en ce qui a trait à leurs enfants.

Toujours en référence à un lieu, il est clair que le modèle de la maison d'hébergement ne répond pas à toutes les femmes et que certaines d'entre elles refuseront d'y accéder, par crainte d'être étiquetées à une situation de violence. Comme le dit une répondante, la situation de violence est comparable au fait d'avoir un cancer. On ne veut pas nécessairement que tout le monde le sache et on veut choisir quand et à qui on le dit. De plus, certaines

femmes sont suffisamment soutenues par un réseau de solidarité sociale ou sont financièrement autonomes pour ne pas avoir à recourir à cette solution. Ce dont elles ont besoin, c'est de l'information sur leurs droits, sur les ressources disponibles.

Sans s'opposer directement au modèle du refuge, un centre pour femmes correspond à ce lieu. Dans ce lieu, on offrirait du soutien et de l'accompagnement, de l'aide socio-psychologique (*counselling*) individuelle et de groupe. Nous avons nommé ce lieu, centre de mieux-être pour les femmes. En effet, peu importe les circonstances, il faut chercher à reconstruire l'estime de soi des femmes violentées et à leur redonner du pouvoir dans une situation qu'elles n'ont pas choisie, ni voulue. Ce lieu servirait donc d'endroit de réflexion aux femmes violentées qui chercheraient à voir plus clair dans leur situation, à comprendre ce qui leur arrive et à se prendre en main.

Sans être clairement défini en terme de services, il y a un troisième lieu que nous avons nommé «centre multiservices» ou centre à guichet unique. Il s'agit essentiellement d'un centre offrant, sous un même toit, des services aux femmes violentées ainsi que d'autres services comblant les besoins de la femme ou de la famille. Tout en conservant leur autonomie de gestion respective, chaque organisme ainsi regroupé offrirait, dans ce lieu, une garantie d'anonymat et prémunirait contre les stigmates sociaux rattachés à la situation de la femme, victime de violence conjugale, d'agressions sexuelles ou d'autres formes d'abus. Déjà, ce modèle de lieu apparaît être une nécessité dans certaines petites localités périphériques, désireuses d'offrir à leur population des services afin de maintenir leur communauté en vie. Ces centres seraient desservis davantage par des équipes d'intervenantes mobiles. Elles se rendraient régulièrement et à tour de rôle, dans chacune de ces communautés. Cela nécessiterait donc des ententes de partenariat avec des agences qui œuvrent de façon plus permanente auprès de ces communautés.

Ces modèles ou ces types idéaux n'avaient d'autres buts que d'orienter la discussion. Les participantes aux groupes de discussion étaient libres d'en disposer comme bon leur semblait. Et nous allons voir dans le prochain chapitre comment les femmes des différentes communautés y ont réagi.

Chapitre III

Analyse des groupes de discussion

Cette section fait état des résultats des groupes de discussion. Pour les fins de la présente recherche-action, nous avons effectué sept rencontres de groupes de discussion dans le Nord-Ouest, l'Algoma et la municipalité régionale de Sudbury.

Rappels méthodologiques

Les rencontres des groupes de discussion se sont déroulées entre les mois d'octobre 2000 et février 2001. Trois rencontres ont eu lieu dans le Nord-Ouest dont deux à Thunder Bay et une à Geraldton. Elles ont été animées par Carol-Ann Collins du CFFNOO. Deux rencontres ont eu lieu dans la municipalité régionale de Sudbury dont une à Sudbury et une à Saint-Charles. Elles ont été animées par Diane Dupont du CVF. Deux rencontres ont aussi eu lieu dans la région de l'Algoma dont une à Dubreuilville et une à Sault Sainte-Marie. Elles ont été animées par Sylvie Aikens du Projet Passeport du CVF. Chacune des animatrices de ces rencontres a reçu, au préalable, des consignes à suivre afin de bien mener les rencontres. Chacune des rencontres a été enregistrée sur bande vidéo⁹ afin de permettre aux chercheuses de faire l'analyse subséquente. Toutefois, l'enregistrement ne s'est fait qu'après avoir obtenu le consentement écrit des participantes aux groupes de discussion.

Démarche méthodologique concernant les besoins et les services

La lecture des entrevues effectuées auprès des informatrices clés a permis aux chercheuses d'établir une liste de besoins¹⁰. Cette liste a été soumise à évaluation par les groupes de discussion afin de forger un consensus sur les besoins des femmes violentées, agressées sexuellement ou victimes d'autres formes d'abus et d'établir un ordre de priorité. Nous la présentons dans le tableau qui suit.

Figure 3 — Liste des besoins identifiés par les informatrices clés

Besoins liés à l'accompagnement

- accompagnement dans les démarches des femmes (aide sociale, juridique, etc.)
- soutien des femmes (ex. revendiquer ses droits auprès des services)

Besoins liés au lieu physique

- lieu sécuritaire d'hébergement
- services à proximité du lieu de résidence des femmes victimes
- lieu de réflexion sécuritaire pour avoir la chance de penser clairement avant d'entreprendre des démarches (légales ou autres)
- lieu sécuritaire qui n'est pas une maison d'hébergement
- un centre de santé communautaire axé sur les soins à la famille où les femmes peuvent avoir accès à tous les services dont ceux liés à la violence et l'agression

- hébergement de seconde étape (après la crise immédiate et à moyen terme)
- un lieu qui protège l'anonymat des femmes victimes (un lieu qui n'est pas étiqueté comme un centre de femmes violentées ou victimes d'agression)
- un centre de ressources pour indiquer les services disponibles en français

Besoins liés aux services, à l'aide financière, au transport et à la garde d'enfants

- services continus en français dans tous les domaines qui affectent la vie des femmes (counselling, aide financière, aide juridique, retour en emploi, etc.)
- aide financière
- transport pour accéder aux services
- services de garderie

Besoins liés à la sensibilisation et à la prévention

- sensibilisation des forces policières aux problèmes de la violence
- sensibilisation de la communauté aux problématiques de la violence
- prévention dans la communauté, surtout dans les écoles

Besoins liés aux droits des femmes

- services juridiques en français
- information sur les droits de la victime

Besoins liés à l'intervention

- approche féministe en matière de traitement de la violence
- intervention à court terme (4 à 6 semaines) (lors de la période de crise ou intervention ponctuelle)
- intervention à moyen terme et à long terme (suivi au-delà de la période de crise initiale)
- intervention de groupes pour permettre l'échange des expériences
- visites à domicile en temps de crise

Besoins liés aux programmes axés sur les habiletés de vie

- programmes et services liés à l'estime de soi, la honte et la culpabilité des femmes
- programme visant à développer des habiletés parentales

Besoins de formation pour les intervenantes

- formation des intervenantes sur le suicide, la dépression et la toxicomanie

Besoins liés à la structure des services et programmes

- concertation et coordination entre les agences qui offrent des services
- augmentation du nombre d'intervenantes francophones
- permanence des organismes francophones qui viennent en aide aux femmes francophones

Besoins liés aux enfants et aux hommes

- services aux enfants qui ont vécu de la violence
- services aux hommes violents

Cette liste relativement exhaustive des besoins des femmes mentionnés par les informatrices clés vient confirmer, voire faire écho aux recherches faites sur la violence envers les femmes, qu'il s'agisse de recherches effectuées en Ontario français ou ailleurs, dans

la francophonie québécoise ou canadienne. Prenons quelques exemples pour illustrer nos propos.

Besoins liés aux effets de la violence : les malaises rapportés par certaines femmes mettent en évidence leur santé déficiente en contexte de violence conjugale. Toutefois, elles doivent être vues comme des survivantes, car elles ont la force de poser des gestes pour sortir de la violence (Kérouac et Taggart 1994).

Besoins liés à la démarche d'aide : le processus de recherche d'aide est important puisqu'il permet aux femmes de recevoir des réponses pour les aider à sortir de leur situation de violence. Certes, les femmes reçoivent de l'aide du réseau primaire (famille, amis ou voisins) mais peu d'aide de leur part pour contrer la violence. Cette aide, elles la reçoivent dans le réseau des ressources institutionnelles ou communautaires et ce processus de recherche d'aide peut se produire à différentes séquences de leur vécu de violence (Bilodeau 1981).

Besoin de prévention et de dépistage : certaines recherches montrent que les intervenants de première ligne (personnel professionnel, policiers, services sociaux, etc.) affichent des attitudes inadéquates (sexisme, rejet, etc.) lors de la prise en charge de cas de violence (Carrier et Michaud 1982 et Martin et Lavoie 1994).

Besoin d'hébergement : l'intervention offerte aux femmes dans les refuges a un impact considérable pour les femmes. Elle leur permet de se soustraire à la violence. Elle les aide aussi dans leurs démarches avec diverses institutions, à surmonter les obstacles. C'est un lieu d'expertise pour les femmes violentées en plus d'offrir un travail d'éducation, de sensibilisation et de prévention dans la communauté (Prud'homme 1994).

Besoin d'intervention féministe : plusieurs recherches ont montré que l'intervention féministe permet aux femmes d'exprimer leur vécu, de saisir le modèle ou l'application de la violence et de faire une analyse personnelle et politique de la violence, et les choix qui en découlent permettent aux femmes d'acquiescer estime de soi et autonomie (Rinfret-Raynor et al. 1992).

Besoin pour les enfants et les adolescents : la plupart des enfants subissent des mauvais traitements en même temps que leur mère. Ils affichent aussi des problèmes de santé physique et psychologique et il importe d'intervenir sur ces problèmes (Cimon 1994). On montre aussi que la monoparentalité devient souvent un facteur qui protège les enfants qui ont vécu de la violence (Palacio-Quentin 1995).

Besoin de sensibilisation des corps policiers : les femmes se heurtent à des ressources inadaptées à leur vécu et se voient confirmer dans leur position de victime par les appareils juridiques, judiciaires et sociaux (Côté 1994).

Besoin de sensibilisation sociale : il importe de modifier les valeurs véhiculées sur la violence et réduire les préjugés et de voir la violence comme un geste inacceptable (Larouche 1980).

Besoin d'intervention : les services actuels demeurent traditionnels, centrés sur la relation familiale, d'où l'importance de mettre en place une démarche féministe fondée sur l'autonomie des femmes (Hodgins et Larouche 1982).

Ainsi, on pourrait appuyer, l'un après l'autre, les besoins indiqués par les informatrices clés de la présente recherche-action pour montrer, au moyen d'une triangulation des données, leur pertinence et leur actualité.

Un besoin appelle sa satisfaction, c'est pourquoi nous avons aussi établi une liste analogue de services, aussi identifiés par les informatrices clés, pour soutenir les femmes dans leur réflexion. Cette liste a aussi été soumise à l'évaluation par les groupes de discussion afin de forger un consensus sur les services à offrir et d'établir un ordre de priorité.

Figure 4 — Liste des services identifiés par les informatrices clés qui a été soumise aux groupes de discussion

Accompagnement et soutien

- Accompagnement soutien des femmes
- Soutien pour démarches financières
- Soutien et accompagnement pour services juridiques

Lieu physique

- Lieu sécuritaire d'hébergement
- Services à proximité du lieu de résidence
- Lieu sécuritaire qui n'est pas une maison d'hébergement
- Centre de santé communautaire axé sur les soins à la famille où les femmes peuvent avoir accès à tous les services dont ceux liés à la violence et à l'agression
- Hébergement de seconde étape (moyen terme)
- Lieu qui n'est pas étiqueté comme un centre de femmes violentées ou victimes d'agression
- Centre de ressources pour indiquer les services disponibles en français

Programmation et services Services en français continus dans tous les domaines

- Programmes et services liés à l'estime de soi, la honte et la culpabilité
- Service d'information sur les droits de la victime
- Programme visant à développer des habiletés parentales
- Respect de la confidentialité et de l'anonymat
- Approche féministe en matière de traitement de la violence

Sensibilisation et prévention

- Sensibilisation des forces policières aux problèmes de la violence
- Sensibilisation et prévention communautaire

Structure des services

- Concertation et coordination entre les agences qui offrent des services
- Permanence des organismes francophones d'aide aux femmes

Note :

La directive donnée aux participantes des groupes de discussion était d'ajouter à la liste des besoins, ceux qui manquaient. La même procédure s'est répétée avec les services. Il s'agissait d'indiquer les services qui n'étaient pas mentionnés. À cet exercice, une autre directive s'est ajoutée, soit de forger un consensus autour des services qui semblaient prioritaires. Nous ferons état plus loin de ces besoins complémentaires qui, souvent, dénotent une insistance particulière sur une dimension plutôt qu'un besoin nouveau.

Démarche méthodologique concernant les modèles de prestation de services

Afin de développer une dynamique efficace dans un groupe de discussion, surtout lorsqu'il s'agit de trouver la meilleure solution possible, il est important d'aider les membres à réduire les possibilités et à éviter la tendance à donner des réponses immédiates et automatiques au problème présenté. En effet, il peut arriver que les membres suggèrent des solutions rapides sous le coup de la spontanéité.

Dans les groupes de discussion sur la violence, afin de contourner cet écueil, il importait de donner aux participantes tous les éléments nécessaires à leur réflexion afin qu'elles

puissent faire le choix du modèle de prestation de services correspondant à leur situation. Comme les participantes avaient d'abord analysé attentivement la liste de besoins qui leur avait été soumise, qu'elles avaient mis en commun leurs résultats pour arriver à créer des consensus autour des services prioritaires, elles étaient suffisamment familières avec la problématique pour tenter d'y trouver une solution. Elles possédaient les éléments nécessaires pour discuter, puis prendre une décision consensuelle sur le modèle local de prestations de services qui conviendrait le mieux à leurs aspirations.

Afin d'amorcer la discussion sur les modèles, les animatrices des groupes de discussion ont reçu la directive suivante. Elles devaient demander aux participantes de discuter et de comparer les trois modèles en présence et d'indiquer le modèle qui, selon elles, correspondait le mieux aux priorités de services préalablement identifiées. Ainsi, dans chacun des groupes de discussion, les participantes ont estimé chacun des modèles afin d'indiquer celui qui correspond le mieux à leur propre localité.

Trois modèles de prestation de services

Dans cette courte section, sans retracer la construction théorique à l'origine des trois modèles de prestation de services qui ont fait l'objet de discussions dans tous les groupes et le contenu de chacun d'entre eux, il importe de souligner que ces modèles se font l'écho d'une réflexion communautaire qui avait eu lieu antérieurement.

En effet, suite à un sondage effectué auprès d'une centaine d'organismes offrant des services en matière de violence faite aux femmes, on abordait «de façon exploratoire des modèles de prestation de services afin de mieux servir toutes les régions en tenant compte des spécificités et des besoins locaux» (Brunet pour l'AOCVF 1998 : ii). Nous présentons de façon abrégée les solutions alors envisagées de livraison de services.

- Centre multiservices offrant un guichet unique et une gamme de services.
- Multiplication de points de services locaux qui seraient encadrés par une supervision à distance et embauche de travailleuses itinérantes.
- Développement d'alternatives aux maisons d'hébergement et lieux sécuritaires en cas d'urgence.
- Achats de services en français dans des organismes en place, comme mesure de transition dans les milieux où il n'y a pas de services.
- Travailler avec les maisons d'hébergement et les centres d'aide aux victimes de viol ou d'agression sexuelle dans les situations d'urgence.
- Multiplication des points de services des centres de services familiaux et centres de santé mentale (Brunet pour l'AOCVF 1998 : 87-88).

Les chercheuses ayant pris connaissance de ces solutions ont cherché à intégrer certains éléments de celles-ci à la fois à la liste des besoins et services ainsi qu'aux trois modèles idéaux de prestation de services issus des besoins et des services dont avaient discuté les animatrices clés dans la première phase de ce projet.

Modèles idéaux

Ces modèles ou types idéaux sont des repères, des outils pour amorcer une discussion. Ainsi, dans les groupes de discussion, les participantes peuvent émettre des points de vue individuels ou collectifs, discuter des tenants et aboutissants de l'un ou l'autre des modèles suggérés et, surtout, développer par consensus ce que serait le modèle le plus adapté pour répondre aux besoins des femmes violentées ou agressées de leur propre communauté. Ces

modèles ne sont pas statiques. Au contraire, ils sont en mouvance et dépendent de la vision ou de l'orientation que l'on souhaite donner aux services à mettre en place.

Pour l'essentiel, ces modèles sont les suivants.

Figure 5 — Modèles idéaux de livraison de services

Centre de mieux-être pour les femmes	Centre multiservices (guichet unique)	Refuge à court et moyen terme
<ul style="list-style-type: none"> • Intervenantes francophones pour faire de l'intervention sur des problèmes multiples. • Lieu de réflexion pour les femmes qui n'est pas nécessairement associé à la violence/agression. • Offre d'intervention de groupe sur l'estime de soi, communication et lieu de partage pour les femmes. • Offre de soutien et d'accompagnement aux femmes violentées qui le désirent. • Au besoin, service de références aux organismes ou aux agences qui travaillent en violence. • Centre d'information sur les ressources disponibles en français. • Approche féministe. • Assure confidentialité et anonymat. • Prévention et sensibilisation communautaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre locale de services communautaires (ex. services médicaux fournis par une infirmière praticienne et services communautaires). • Offre axée sur les services à la famille. • Équipes volantes (travailleuses outreach) : équipe régionale composées d'intervenantes spécialisées en violence qui peuvent se rendre à domicile ou dans un lieu sécuritaire lorsqu'il s'agit de violence ou d'agression ou problématiques liées. • Au besoin, fait de la référence aux organismes et services de violence contre les femmes (régionaux). • Travaille en partenariat avec les organismes et les agences locales au niveau des services financiers (aide sociale, logement, banque alimentaire, etc.) et les services de violence contre les femmes. • Assure confidentialité et anonymat. • Équipe volante en prévention et sensibilisation communautaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'hébergement à proximité du lieu de résidence des femmes (court et moyen terme). • Milieu francophone de langue et de culture pour se retrouver entre francophones. • Offre tous les services de l'accueil au counselling, à l'hébergement, à l'accompagnement, etc. • Assure le traitement à court et à moyen terme. • Centre d'information sur les ressources disponibles en français. • Approche féministe • Assure confidentialité et anonymat. • Prévention et sensibilisation communautaire..

En guise d'information additionnelle aux animatrices des groupes, les chercheuses ont fourni les indications suivantes concernant chacun des modèles et le rôle joué par les intervenantes.

Modèle I :

Les intervenantes sont aussi spécialisées pour répondre aux besoins des femmes violentées. Les intervenantes font des références aux maisons d'hébergement, aux services juridiques ou aux services médicaux.

Modèle II :

Les services en violence travailleraient comme des équipes volantes pour répondre aux besoins des femmes dans leur localité.

Modèle III :

Le modèle fournit un lieu sécuritaire d'hébergement : refuge ou hébergement (mode mineur : appartement ou logis — mode majeur : maison d'hébergement). Son orientation répond à des situations de crise, des situations à court terme et à moyen terme. Les intervenantes sont permanentes.

On trouvera à l'annexe IV, l'ensemble du matériel développé pour les animatrices des groupes de discussion.

Accord inter-juges

Afin de procéder à l'analyse du matériel recueilli auprès des groupes de discussion, l'équipe des chercheuses¹¹ a procédé au visionnement des bandes vidéo de chacune des rencontres en utilisant le procédé de l'accord inter-juges, c'est-à-dire ici un accord entre des personnes indépendantes qui ont visionné le matériel vidéo des rencontres. Ainsi, une grille d'analyse a servi de canevas pour recueillir les données des groupes de discussion. Cette grille touchait les trois principaux points discutés dans les groupes soit les besoins, les services et les modèles idéaux de prestation de services.

Chacune des trois juges devait identifier pour elle-même la thématique de la discussion, noter les expressions verbales émises par l'une ou l'autre des participantes aux groupes et identifier le message clé qui se dégageait des discussions, tout en prêtant une attention particulière à la dynamique de groupe qui s'opérait. Par la suite, c'est par la mise en commun des résultats entre les trois juges que nous avons pu assurer la constance et la fidélité des résultats des groupes de discussion. En effet, lorsqu'on demande à plusieurs juges de travailler en équipe, de faire des jugements indépendants, puis de comparer leurs évaluations, elles peuvent alors discuter de la concordance et de la discordance de leurs résultats pour, finalement, dégager les consensus et les tendances ayant animé les groupes de discussion. C'est donc la fusion de ces jugements indépendants et les discussions sur ces jugements qui sont à la base de l'analyse du matériel recueilli auprès des groupes de discussion. C'est ce procédé inter-juges qui a permis d'identifier chez les groupes visionnés, les consensus et les divergences, les raisons qui ont motivé les participantes à adopter une position ou à formuler une opinion sur les sujets discutés.

Modes d'animation des groupes de discussion

Le rôle des animatrices des groupes est de stimuler la discussion en favorisant la participation et l'exploration des similitudes et des différences parmi les participantes. Dans le cadre des rencontres qui ont eu lieu dans les trois régions, l'équipe de recherche souhaitait non pas

standardiser les styles d'animation de l'une ou l'autre des animatrices mais leur donner toute la latitude possible et correspondant à la façon de faire de chacune afin d'atteindre les résultats escomptés. Ce choix correspond aux principes fondamentaux de la recherche-action puisqu'il permet l'utilisation de toutes les ressources disponibles, de leurs compétences et de leurs expériences afin qu'elles soient mises à profit.

Ainsi, l'analyse du matériel recueilli permet de constater deux types principaux d'animation dans les groupes de discussion. Le premier, centré sur la tâche à effectuer, s'apparente à un exercice concernant les priorités en matière de besoins, de services et du modèle à mettre en place. Ici, il s'est agi davantage de dégager une majorité démocratique parmi les participantes afin de découvrir et de cerner les priorités dans les trois domaines. L'autre, centré sur le processus et la formation d'un consensus autour des besoins, des services et du modèle type de prestation de services à mettre en place, a permis d'effectuer un exercice de réduction des possibilités et d'assurer une situation jugée satisfaisante pour toutes les personnes impliquées.

L'un ou l'autre de ces styles d'animation est tout à fait adéquat puisque tous deux permettent d'identifier des tendances fortes au sein des groupes de discussion, fondées sur une réflexion et un exercice critique de leurs différentes situations régionales.

Méthode d'échantillonnage pour les groupes de discussion

Dans chacune des régions à l'étude, ce sont les animatrices des groupes de discussion qui ont recruté et invité des femmes de la communauté à participer aux rencontres de groupes. Toutefois, l'équipe des chercheuses avait auparavant déterminé le nombre de femmes devant composer chacun des groupes, le nombre de groupes nécessaires et les caractéristiques des participantes.

Quant au nombre de femmes dans chacun des groupes, celui-ci pouvait varier entre six et douze femmes. Ce nombre correspond au nombre idéal des groupes restreints. En ce qui a trait au nombre de groupes nécessaires, l'équipe des chercheuses a dû prendre en considération les limites de temps du projet et la représentativité de groupes provenant à la fois de milieux urbain et rural. L'équipe de chercheuses a cherché à tenir compte des différentes réalités régionales afin de développer un modèle de prestation de services qui répond aux besoins des femmes de ces trois régions du nord de la province. En effet, l'équipe avait posé au départ l'hypothèse de l'existence de différences régionales et que ces différences, exprimées par des femmes qui connaissent bien leur communauté, doivent fonder le modèle de prestation de services à mettre en place. C'est pourquoi trois rencontres ont eu lieu en milieu rural et semi-rural (Saint-Charles, Dubreuilville et Geraldton) et quatre rencontres ont eu lieu en milieu urbain (Thunder Bay (2 rencontres), Sault Sainte-Marie et Sudbury).

Finalement, les femmes à inviter aux discussions devaient posséder une ou les deux caractéristiques suivantes :

- être une femme francophone représentative de la communauté locale et ayant vécu de la violence;
- être une femme francophone représentative de la communauté locale et sensibilisée à la problématique de la violence et à la réalité de ce problème social.

Fortes des connaissances qu'elles ont de leur propre milieu et de leur population, ce sont les animatrices qui ont procédé à l'échantillonnage et fait les invitations aux participantes. Lors des rencontres, chacune d'entre elles a été invitée à signer une lettre de consentement à sa participation au groupe. Finalement, dans l'analyse qui suivra, les noms des participantes seront gardés secrets afin de protéger l'anonymat et la confidentialité.

Il est difficile d'évaluer la proportion des femmes ayant participé aux groupes de discussion qui représentent l'une ou l'autre des caractéristiques que nous venons de mentionner ci-dessus. D'ailleurs, ce n'était pas le but de l'exercice. Si des dévoilements ont eu lieu en cours de discussion, ceux-ci sont liés au respect de la confidentialité entre les chercheuses, les animatrices et les participantes aux groupes de discussion¹². Dans l'ensemble, il semble que les groupes de discussion aient rejoint davantage de femmes sensibilisées à la problématique de la violence que des femmes ayant subi de la violence. Parmi ces dernières et sans qu'elles aient été sollicitées à partager leur vécu personnel de violence, certaines n'ont pas hésité à mentionner les conditions difficiles vécues au cours de leurs épisodes de violence et les besoins qu'elles avaient alors et auxquels elles n'avaient pas trouvé réponse.

Résultats concernant les besoins

La liste des besoins qui a été soumise aux participantes lors des rencontres des groupes de discussion est issue, comme nous l'avons déjà mentionné, de la lecture des entrevues effectuées auprès des informatrices clés. Or, dans chacune des rencontres des groupes de discussion, les participantes ont confirmé que les besoins identifiés dans cette liste initiale étaient tout à fait adéquats et répondaient à leurs préoccupations. Par contre, elles ont insisté sur certains besoins qui n'étaient pas mentionnés. Ceux-ci sont présentés dans le tableau qui suit.

Figure 6 — Liste des besoins additionnels, identifiés par les participantes aux groupes de discussion

- **Judiciaires et policiers**
 - suivi après un jugement rendu par les tribunaux (des jugements et sur les pensions alimentaires)
 - traduction dans les tribunaux
 - besoin que le système judiciaire renforce l'ordre de garder la paix (Peace Bond)
 - besoin que les policiers soient habillés en civil et qu'ils aient l'usage de voitures fantômes pour ne pas attirer l'attention lorsqu'ils vont dans les foyers des femmes violentées
 - besoin que ce soit les hommes qui sortent du foyer et non les femmes
- **Prévention, sensibilisation et dépistage**
 - sensibilisation, prévention et dépistage de la violence en milieu scolaire
- **Aide financière et services connexes**
 - aide financière directe et immédiate aux femmes dans le besoin
 - banques alimentaires et cuisines communautaires
 - aide à la recherche d'emploi
 - aide au logement
- **Formation des professionnels**
 - formation des professionnels de tous les milieux (éducateurs, policiers, avocats, juges, professionnels de la santé et des services sociaux sur la violence faite aux femmes, etc. (formation intégrée dans leur curriculum scolaire ou dans leur développement professionnel)
 - formation en milieu scolaire afin que les professeurs et les professeures puissent intervenir adéquatement auprès des enfants
 - formation pour les femmes violentées afin qu'elles ne reproduisent pas la violence auprès de leurs enfants

- **Communautés éloignées**
 - service d'aide aux femmes dans les communautés éloignées
 - service de transport pour accéder aux différents services
- **Soutien et entraide**
 - groupes de soutien et d'entraide

Dans la plupart des dynamiques de groupe, il existe des temps forts qui permettent d'approfondir un domaine de discussion et d'offrir à chacune la possibilité de se prononcer. Ces temps forts cristallisent le discours autour de questions et d'enjeux importants pour les membres du groupe.

Dans tous les groupes de discussion, les participantes ont tenu des propos très soutenus autour de préoccupations centrales sur la violence contre les femmes et les besoins qui en découlent. Souvent émises à partir d'histoires vécues, les participantes ont ainsi approfondi certains besoins récurrents dans tous les groupes tels :

- l'importance de mettre en place des services en français;
- la permanence des services en français en matière de violence contre les femmes;
- l'accessibilité des services en français dans les communautés;
- la prévention et la sensibilisation des femmes;
- la prévention, la sensibilisation et la formation en milieu scolaire;
- la prévention et la sensibilisation de tous les groupes professionnels;
- le suivi judiciaire et la formation des policiers.

Mettre en place des services en français

«Qui répond aux femmes francophones?»

«C'est arrivé souvent que les femmes n'ont reçu que des services seulement en anglais».

«Chez nous, on a rien, ni en français, ni en anglais».

«Y s'badre pas d'offrir des services en français».

L'inexistence ou le peu de services en français est constatée partout. Certes, elles mentionnent que, pour certains coins du Nord, il existe comme mesure de transition, des organismes bilingues. Toutefois, elles insistent pour dire que ceux-ci ne réussissent pas à offrir, sur une base continue, de véritables services en français. Elles mentionnent aussi les organismes anglophones mais encore ici, ils ne permettent pas aux femmes francophones de recevoir des services adéquats ou de s'exprimer dans leur langue.

Pour les participantes aux groupes de discussion, il n'y a pas d'idéal à atteindre. Elles veulent que des services en français soient développés indépendamment et parallèlement aux services anglophones et de façon autonome. Elles veulent un réseau de services relativement homogènes afin de répondre aux besoins des femmes et un réseau suffisamment souple pour que les femmes puissent recevoir des services dans toutes les communautés.

La langue constitue un obstacle majeur pour les femmes violentées qui ne peuvent pas communiquer avec des intervenantes ou avec des professionnelles ou professionnels qui parlent une autre langue que le français. Pour les participantes, le mode d'expression des besoins émotionnels des femmes violentées est fort important. Il s'accompagne d'une série

de valeurs, de manières de dire et de faire culturelles. Toutes reconnaissent l'importance de pouvoir exprimer son histoire de violence dans sa langue et dans sa culture. Du même coup, les femmes francophones qui sont violentées doivent lutter pour recevoir des services dans leur langue.

Finalement, mettre en place des services en français signifie, tout particulièrement pour les femmes vivant en milieux isolés ou ruraux, de développer des mécanismes alternatifs pour contrer l'isolement géographique, les problèmes de transport, les problèmes d'intervention d'urgence. Entre autres, elles mentionnent que les distances à parcourir et la lenteur des déplacements, par exemple entre les stations de police les plus proches, obligent à une réflexion sur un plan de sécurité pour les femmes en milieu rural.

Permanence des services en français

«S'il n'y a pas de permanence des services en français, on ne peut pas venir adéquatement en aide aux femmes (...) Il faut demander au gouvernement de donner du financement pour que les services puissent être développés et qu'ils soient consistants».

«On donne des peanuts aux femmes (...) mais on devrait pouvoir développer de bons services en français (...) on dirait qu'ils [les gouvernements] font comme les trois singes : ils se ferment les yeux, ils se ferment les oreilles et ils se ferment la bouche».

La permanence des services en français a été abordée par les participantes dans tous les groupes de discussion. On peut résumer leurs propos en disant que les questions posées sont de deux ordres.

D'abord, avec le financement limité qui est actuellement octroyé, les participantes soulignent qu'il est difficile d'améliorer les services existants et souvent impossible de penser en terme de développement des services surtout là où ils n'existent pas, c'est-à-dire principalement dans les municipalités éloignées des grands centres urbains. Mais encore, lorsqu'il s'agit des centres urbains, ceux-ci n'offrent qu'une gamme minimale de services et le développement de nouveaux services peut souvent jouer au détriment de services déjà existants par manque de fonds adéquats.

La permanence des services appelle la permanence de financement. Ainsi, les participantes soulignent que partout dans le Nord, on devrait pouvoir offrir une gamme de services en français mais que pour ce faire, il importe que des fonds soient octroyés sur une base solide et permanente afin de mettre en place des services là où ils sont absents et développer à long terme des services en français.

La demande des participantes est claire, elles veulent obtenir la permanence des services et la permanence du financement des services en matière de violence quel que soit le ou les modèles de prestations de services, elles indiquent que celui-ci doit répondre aux besoins des femmes de toutes les communautés.

Accessibilité dans les communautés

«C'est notre choix de vivre ici et ça devrait aussi être notre choix de recevoir des services ici».

«Ici, c'est plus francophone (...) On devrait avoir le choix d'aller chercher des services dans notre langue».

La question de l'accessibilité des services a aussi été un thème faisant consensus dans tous les groupes de discussion et, plus particulièrement, lorsque les participantes discutent des femmes vivant en milieux ruraux ou isolés. Ainsi, en plus de discuter de services de qualité, les participantes indiquent que toutes les femmes doivent avoir accès à des services en français dans leur milieu. Plus particulièrement, elles discutent de l'isolement géographique des femmes de certaines communautés qui est une barrière souvent considérable. Par conséquent, leur demande est que les services se rapprochent de la clientèle qui se trouve à l'extérieur des centres urbains.

Elles insistent sur l'importance à accorder aux moyens de communication dont la ligne de crise 24/7, les services de transports, la possibilité pour les intervenantes de se déplacer sur le terrain, l'hébergement à proximité, etc., afin d'assurer l'accessibilité des interventions à tous les niveaux.

Prévention, sensibilisation, éducation et dépistage

«Il y a ben des femmes qui ne savent pas qu'elles ont été abusées. Elles pensent que c'est normal pour elles. Il faut plus d'éducation».

«[L'éducation], il faut que ça commence plus jeune pour que les jeunes sachent c'est quoi être une victime (ou d'être un agresseur)».

«Apprendre aux femmes le cycle de la violence, l'impact (...) les femmes ne savent pas que ce n'est pas normal (...) il faut de la sensibilisation».

Le discours sur la nécessité de la prévention de la violence contre les femmes sur une base sociale est récurrent dans les groupes de discussion. Pour les participantes, la société doit prendre tous les moyens nécessaires pour prévenir la violence. Elles indiquent la pertinence des activités de prévention dans les régions isolées, car elles sont moins menaçantes et mieux adaptées à la réalité des petites communautés pour qui l'anonymat est souvent synonyme de silence. Ainsi, la prévention des gestes de violence par des interventions pourrait favoriser la prise de conscience des femmes. En entendre parler, c'est pour les femmes un pas vers le dévoilement et la rupture de l'isolement.

Dans le discours des participantes, la prévention se couple à la sensibilisation et à l'éducation de tous les groupes sociaux et de tous les groupes professionnels. Tour à tour, elles parlent de sensibilisation auprès des groupes religieux, des groupes de personnes âgées, des groupes de personnes formant le système judiciaire (policiers, avocats, juges). Toutefois, elles s'attardent largement à discuter de la prévention primaire, c'est-à-dire, la prévention qui s'adresse à des groupes qui n'ont pas nécessairement vécu la violence afin d'abaisser la tolérance sociale de ce problème. Plus particulièrement, elles indiquent que le milieu scolaire (professeurs et étudiants) doit faire l'objet de programmes de prévention afin de changer le plus tôt possible dans la vie d'une personne, les valeurs, les attitudes et les mentalités qui génèrent la violence et de proposer des changements dans les comportements ou dans l'environnement.

Elles discutent aussi de prévention secondaire, c'est-à-dire de dépistage et d'intervention précoce afin d'éradiquer le problème dès son premier stade de développement. Ici, parmi les stratégies proposées, les femmes mentionnent le besoin d'une meilleure formation de tous les groupes professionnels (médecins, infirmières, professeures et professeurs, etc.) au

dépistage de la violence. Finalement, dans tous les cas, elles insistent sur le fait que l'intervention directe, par le biais par exemple d'une formation à l'estime de soi, est un filon important pour la prévention puisqu'elle ouvre la porte au dévoilement de la violence.

Suivi judiciaire et formation des policiers

«Les femmes qui vont en cour ont besoin de support après (...) Particulièrement, il y a plus de support pour l'agresseur que la victime (...) quand l'agresseur fait faux bond, c'est la femme qui doit aller le dénoncer».

«Les policiers, y te parlent comme si tu étais la cause. Il faut insister».

«Enlever l'homme de la maison (...) pourquoi c'est la femme qui doit quitter? (...) C'est contre les hommes quand c'est la femme qui reste à la maison avec les enfants?»

Dans le mandat de sensibilisation de la communauté, une attention spéciale doit être portée à la formation des corps policiers puisque les femmes expriment le manque d'accueil de cette instance. Par conséquent, une amélioration du travail de la police nécessiterait une meilleure connaissance de la problématique et cette connaissance pourrait entraîner une meilleure application des règles légales, une intervention plus rapide et des informations aux victimes sur le moment de la remise en liberté du conjoint et de l'expulsion du conjoint de la maison même s'il n'est pas mis en état d'arrestation.

Par ailleurs, l'accompagnement et le soutien des femmes violentées face au système judiciaire est un besoin maintes fois mentionné. De plus, les participantes aux groupes de discussions mentionnent que malgré les changements apportés, le système judiciaire présente des lacunes importantes. Entre autres, c'est au niveau de la protection des femmes et du suivi judiciaire qu'elles souhaitent des changements et, tout particulièrement, au niveau du suivi après une condamnation pour violence.

Confidentialité et anonymat

«Les femmes ont peur de dénoncer la violence parce que tout le monde va le savoir (...) mais tout le monde le sait, mais tu sais pas ces choses là parce que t'as pas de self worth».

«Que cé que l'monde vont penser?»

Qu'il s'agisse de milieux urbains ou ruraux, toutes les participantes accordent une grande importance à la confidentialité et à l'anonymat. Toutefois, le constat suivant émerge des groupes de discussion : la disposition des femmes à garder le silence est plus élevée chez les femmes en milieu rural que chez les femmes en milieu urbain. Certains facteurs propres aux régions rurales ou éloignées empêchent les femmes de révéler qu'elles sont victimes de violence. La réalité géographique, la pénurie de services et de moyens de transport, le manque d'information, la pauvreté, la honte, la peur du conjoint comme celle de la stigmatisation sociale sont autant d'obstacles mentionnés par les participantes qui empêchent les femmes de dévoiler qu'elles sont victimes de violence. À ceux-ci s'ajoutent le manque de soutien du réseau familial ou social comme celui du clergé et le conservatisme des communautés rurales. Tous ces facteurs se combinent pour montrer que le problème de confidentialité est plus épineux en milieu rural ou isolé qu'en milieu urbain, où il est beaucoup plus facile de conserver l'anonymat.

En somme, la perspective de développer des programmes de sensibilisation, de prévention et d'intervention pour servir adéquatement les femmes des milieux ruraux et isolés est, pour les participantes, absolument nécessaire. Il importe donc que les femmes des milieux ruraux et des régions isolées puissent bénéficier des formes d'aide dont jouissent les femmes des milieux urbains. Mais, au-delà de ce constat, il importe pour les participantes aux groupes de discussion de développer et de déployer des services accessibles et une gamme de services pour que les femmes de tous les milieux y aient accès.

De plus, les participantes soulignent qu'au niveau de la sensibilisation, les femmes qui vivent de la violence doivent avoir accès aux outils nécessaires pour prendre conscience de leur réalité, pour identifier les situations de violence et la reconnaître, pour pouvoir parler de ce qu'elles vivent au quotidien.

Finalement, une intervention si efficace soit elle, si elle ne touche que la femme qui subit de la violence sans rien changer de son environnement immédiat, a peu de chance de remporter le succès escompté, c'est-à-dire éliminer la violence. Par conséquent, les participantes aux groupes de discussion mentionnent l'urgence de s'occuper des enfants, du système familial et de l'environnement.

Résultats concernant les services

La liste de services se conjugue à celle des besoins dont nous venons de discuter plus haut. On trouve donc relativement les mêmes consensus dans les groupes de discussion lorsqu'il s'agit des besoins ou des services.

Procédure dans les groupes de discussion

La liste des services a été soumise à une évaluation dans chacun des groupes de discussion afin que les participantes puissent établir dans un premier temps un ordre de priorité et, dans un deuxième temps, forger un consensus sur les services à mettre en place dans les trois régions de l'étude.

Ainsi, l'animatrice a présenté les éléments de la liste des services en répondant aux demandes de clarification du groupe lorsque cela s'avérait nécessaire. L'animatrice de chacun des groupes a ensuite demandé aux participantes de faire un premier exercice de réflexion personnelle afin que chacune puisse établir son ordre de priorités. Dans un second temps, les participantes ont mis en commun leurs priorités en discutant des raisons qui ont motivé leurs choix. Ensuite, il s'est agi de faire un exercice collectif afin d'établir un consensus sur les services prioritaires à mettre en place. En fait, l'objectif était de permettre une première réflexion individuelle des participantes sur les services pour ensuite amorcer une discussion, permettre les échanges de points de vue entre les participantes et forger un consensus non seulement sur les services mais aussi sur leur mode de livraison.

Or, dans chacune des rencontres des groupes de discussion, les participantes confirment que les services identifiés dans la liste originale sont généralement complets, adéquats et répondent à leurs préoccupations. Pour les participantes, il ne s'agit pas d'une simple liste de vœux pieux mais de services réels à mettre en place, selon les besoins des femmes des différents milieux qui composent le Nord. Et les priorités émises par les groupes de discussion sont conformes aux situations locales, elles sont le reflet de leur situation actuelle en terme de services.

Cela dit, elles ont insisté sur certains services qui n'étaient pas mentionnés dans la liste initiale et qui répondent aux besoins qu'elles avaient identifiés et ajoutés précédemment. L'ensemble de ces services est présenté dans le tableau suivant et on trouvera les services additionnels mentionnés par les groupes à la fin de ce même tableau. Notez que les services présentés dans ce tableau ne présentent aucun ordre de priorité.

Figure 7 — Liste des services additionnels identifiés par les participantes aux groupes de discussion

-
-
- Sensibilisation des enfants
 - Permanence du financement
 - Sensibilisation du clergé
 - Publicité : service de sensibilisation par le biais de la publicité.
 - Ateliers sur le stress et autres
 - Services financiers immédiats
 - Cuisine communautaire
 - Service d'intervention individuelle
 - Services judiciaires : suivi après un jugement rendu par les tribunaux et traduction dans les tribunaux.
 - Services de dépistage : plus particulièrement pour les enfants.
 - Services d'aide financière et services connexes : aide financière directe et immédiate aux femmes dans le besoin et banque alimentaire et cuisines communautaires.
 - Soutien et entraide : intervention individuelle et groupes de soutien et d'entraide.
-
-

Services permanents en français

«J'ai vu comment ça peut soulager une femme de parler dans sa langue (en français)».

«C'est une sécurité pour moi de parler dans ma langue (...) Quand on a pas de service en français, c'est comme être victimisée encore».

«Quand je suis allée à la maison d'hébergement anglophone, on m'a accueilli en anglais, j'étais en crise, je ne pouvais pas parler (...) Quand on m'a donné une chambre, j'ai fermé la porte et je me sentais mal, je me suis repliée sur moi-même».

«Dans une maison d'hébergement bilingue, j'ai vu une femme francophone se faire dire de se taire pendant une rencontre de groupe parce qu'elle dérangeait tout le monde parce qu'elle parlait à sa voisine en français».

À partir de la liste de services et des discussions qui se sont tenues dans tous les groupes, les chercheuses ont noté un fort consensus sur l'importance cruciale d'offrir des services en français dans toutes les régions de l'étude. Ce que les femmes revendiquent tient à ces quelques mots : **elles demandent des services en français et la permanence des services et des organismes francophones d'aide aux femmes violentées dans le nord de la province.**

Dans les groupes de discussion, la permanence des services en français ne peut se maintenir qu'en assurant une formation continue pour les intervenantes afin qu'elles puissent bien servir l'ensemble des localités qui constituent le Nord. Cela va aussi de pair avec la concertation et la coordination entre les organismes d'aide aux femmes violentées et les autres agences et services qui desservent aussi ces localités.

En Ontario français, comme dans le nord de la province, dès qu'un service en français est créé, il est utilisé. L'offre suscite la demande. Les participantes soulignent que les services en matière de violence contre les femmes ne font pas exception à cette règle. Mais elles sont aussi réalistes à deux points de vue.

D'une part, toutes les participantes aux groupes de discussion sont très conscientes que la liste de services qu'elles souhaitent mettre en place dans toutes les localités est un idéal à atteindre. Elles indiquent que c'est ce vers quoi elles doivent tendre. Il existe donc une période de temps nécessaire à la mise en place de services, surtout dans les localités où il n'existe aucun. D'autre part, certaines mentionnent qu'elles doutent recevoir les subventions nécessaires à l'instauration de tous ces services dans toutes les localités. Il s'agit donc pour les participantes de commencer par des services de base dans les localités où rien n'est en place ou encore d'améliorer, voire d'augmenter, les services là où ils existent déjà.

Par ailleurs, elles sont aussi pragmatiques. Même si elles revendiquent tous ces services, il faut comprendre que la population francophone peut être parfois difficile à rejoindre pour diverses raisons, difficultés qui sont loin d'être insurmontables. Parmi les raisons invoquées, elles mentionnent que les femmes connaissent peu les services offerts parce qu'il n'y a pas beaucoup de fonds alloués aux stratégies publicitaires ce qui nuit à l'accessibilité des services. La demande de services est aussi liée à l'assimilation des Francophones, surtout dans certains coins du nord de la province où elle est plus forte que dans d'autres. Dans ces cas, les femmes francophones, malgré leurs carences en anglais, doivent se débrouiller pour recevoir leurs services dans cette langue, surtout s'il est question de leur survie et de celle de leurs enfants. Mais encore et souvent, dans ces cas, il n'y a que peu de promotion des services en français lorsqu'ils existent. Ainsi, pour les participantes, il s'agit d'assurer une base de services et de s'ouvrir à une clientèle francophone pouvant aussi parler anglais. En fait, elles retiennent l'avantage d'être francophones tout en disant qu'elles pourraient fort bien accueillir une clientèle francophone parlant aussi ou même mieux en anglais, voire, le cas échéant, une clientèle anglophone. Mais, elles disent qu'elles doivent agir avec prudence dans ce dernier cas puisque souvent dans les services, on a vu délaissé le fait français au profit de la majorité anglophone.

Quoi qu'il en soit, les participantes aux groupes de discussion n'ont pas réfléchi en terme d'exclusivité francophone mais d'une évolution des services en français dans un contexte à majorité anglophone, parce que même les Francophones «dits» d'origine ont souvent le sentiment d'avoir «perdu» leur langue ou intégré la langue anglaise comme mode de fonctionnement. En fait, elles voyaient davantage un service francophone comme une structure ouverte avec un caractère francophone affiché, mais accueillant la diversité.

Services communs : milieux urbains, municipalités, villages et milieux ruraux

Les réalités du Nord sont multiples, nous en convenons toutes. Cela dit, les participantes aux groupes de discussion s'entendent sur une base minimale de services à assurer pour répondre aux besoins des femmes violentées. Cet accord ne fut pas atteint sans quelques difficultés par les participantes aux groupes de discussion qui avaient à établir des priorités dans les services. Les choix ont été difficiles, car tout semblait important. Ainsi, pour arriver à un consensus, elles ont opté, parmi tous les choix de services qui s'offraient à elles, d'amalgamer des services sous des thèmes rassembleurs, ce qui permettait d'englober plusieurs services. De cette façon, elles sont parvenues à établir une base acceptable. Cette base minimale de services ne remet nullement en question les services déjà en place, c'est-à-dire les services en matière de violence qui sont

offerts aux femmes du nord de l'Ontario¹³, ni que les services doivent conserver l'aspect de la confidentialité et de l'anonymat.

Figure 8 — Base minimale de services à assurer pour répondre aux besoins des femmes francophones violentées

-
- Accompagnement et soutien des femmes violentées
 - Lieu sécuritaire pour l'hébergement
 - Soutien dans les démarches financières
 - Soutien et accompagnement pour les services juridiques et judiciaires
 - Sensibilisation et prévention dans tous les milieux (d'abord auprès des femmes et des enfants puis au niveau de la communauté, des professionnels, des écoles, des corps policiers, du système judiciaire, du clergé, etc.)
 - Programmes et services liés à l'estime de soi, la honte, la culpabilité, etc.
 - Intervention de crise et à court, moyen et long terme (intervention individuelle ou de groupe, à proximité du lieu de résidence)
 - Services à proximité du lieu de résidence
 - Services aux enfants qui ont vécu ou ont été témoins de violence
 - Centre de ressources et d'information¹⁴
-

Dans plusieurs groupes, la question des services liés à l'estime de soi, la honte et la culpabilité ainsi que des mesures d'aide socio-psychologique (*counselling*) pour y remédier ont été souvent soulevées. En effet, pour les participantes aux groupes de discussion, l'acceptation d'une situation de violence est inextricablement mêlée à un sentiment de dépendance et une perte d'estime de soi. Ainsi, sur la voie d'une reconquête de son autonomie, il faut venir en aide aux femmes violentées et reconstruire l'image qu'elles ont d'elles-mêmes. En fait, les participantes comprennent mal pourquoi les femmes tolèrent la violence dans une société qui proclame haut et fort la liberté individuelle? Et on se dit qu'il doit y avoir quelque part une faiblesse individuelle de caractère pour expliquer cette violence. Sans doute, ce raisonnement serait vrai si nous faisons abstraction des rapports de domination entre les sexes où la femme est toujours placée en position d'infériorité et si nos gouvernements garantissaient des mesures sociales d'autonomie suffisante à toutes et tous pour permettre l'exercice du libre choix. Ce n'est évidemment pas le cas. Dès lors, le travail d'estime de soi est inséparable d'une analyse critique, féministe de nos sociétés et des rapports de force qui les traversent.

Cela dit, après avoir identifié les services jugés prioritaires, les participantes aux groupes de discussion furent appelées à évaluer ceux-ci à la lumière de différents modèles de prestation de services.

Résultats concernant les modèles de prestation de services

Les modèles présentés aux groupes de discussion ne sont pas figés. Au contraire, ils ont fait l'objet d'interprétations de la part des participantes. En fait, elles ont refusé de se laisser enfermer dans des modèles rigides et les ont infléchis à la lumière de leurs propres connaissances.

Ainsi, au gré des discussions, le premier modèle, celui d'un centre de mieux-être pour les femmes, est un modèle qui va de soi parce qu'il est d'abord et avant tout associé aux besoins des femmes violentées. Pour les participantes, il s'agit d'un modèle réaliste pour les communautés, tout particulièrement les petites communautés, car il s'agit d'une porte d'entrée pour répondre aux besoins des femmes violentées. De plus, le modèle I, celui d'un centre de mieux-être pour les femmes, est, selon les participantes, un modèle de base qui mène à l'acquisition des modèles II ou III ou de d'autres services afin de répondre aux multiples problématiques des femmes. Finalement, pour elles, il s'agit d'un modèle d'affirmation de soi et de la francophonie.

Quant au second modèle, le centre multiservices, il s'agit du rêve caressé par plusieurs participantes des communautés francophones, tout particulièrement des petites communautés sous- desservies puisque les équipes se déplacent sur le terrain. Son attrait vient du fait qu'il regroupe plusieurs organismes, services ou agences francophones en un même lieu. Il s'agit d'un lieu communautaire où les divers locataires ont des bureaux privés mais où l'on partage des équipements, des services, des espaces communs; un lieu central de services disparates mais qui ont en commun l'entraide¹⁵. Pour les participantes, il s'agit d'une sorte de lieu fourre-tout qui représente un cri de ralliement pour des services en français, tout en assurant que les services en matière de violence sont présents. Mais, pour les participantes, l'avantage que présente ce modèle est double. D'une part, la gamme de services qui pourraient y être rassemblés permettrait aux femmes des milieux ruraux et isolés qui ont à voyager pour se rendre à la ville ou au village, de ne pas faire la navette. Elles souhaitent une sorte de porte d'entrée pouvant les aiguiller rapidement sur les services offerts. D'autre part, le centre multiservices préserve l'anonymat et la confidentialité. En effet, une femme violentée pourrait aisément se rendre dans un tel lieu pour aller chercher n'importe quel service alors que dans la réalité, elle se rend à un service spécifique en violence.

Certes, pour les participantes, ce centre multiservices, s'il offre des services en matière de violence, doit intégrer des services associés plus particulièrement à la famille (médicaux, sociaux ou communautaires). Et c'est la conjugaison de plusieurs services répondant à plusieurs problèmes liés à leurs besoins et à ceux de leur famille qui pourrait être la combinaison gagnante. Les participantes soulignent que les femmes violentées vont s'oublier au profit de leurs enfants. Ainsi, un tel service est pour elles un écran de protection puisqu'il dessert à la fois leurs enfants et elles-mêmes.

Malgré l'attrait que les participantes portent au second modèle, elles font plusieurs mises en garde. Entre autres, elles soulignent que la mise en place d'un tel modèle doit se faire avec prudence, car l'association de plusieurs organismes, services ou agences ne doit pas avoir comme conséquence la perte de l'approche féministe dans la philosophie comme dans la livraison des services aux femmes violentées. Deuxièmement, les participantes indiquent que l'on doit s'assurer de ne pas perdre de services en matière de violence. Troisièmement, si un tel modèle intégrait des services médicaux, il faudrait empêcher une médicalisation de la violence contre les femmes. Finalement, un tel modèle pourrait exiger la concentration de plusieurs professionnels qui manquent dans plusieurs communautés.

Finalement, le modèle III, celui du refuge à court et moyen terme est celui vers quoi il faut tendre puisqu'il est associé aux femmes violentées et, plus particulièrement, à celles qui ont besoin de protection et de sécurité physique. Pour les participantes, c'est un modèle à mettre en place pour répondre aux besoins des femmes violentées, surtout lorsqu'elles sont en situation d'urgence ou de crise. Pour plusieurs, le refuge est une première marche, une première étape vers l'autonomie des femmes violentées et un tremplin vers tous les autres services. Ce modèle est pour les participantes un refuge francophone de langue et de culture qui peut accueillir des femmes provenant de diverses communautés environnantes. De surcroît, comme il offre un service de suivi 24 heures en français, les participantes indiquent qu'il s'agit d'un modèle très sécuritaire.

En plus d'une discussion plus générale sur les modèles idéaux, les participantes aux groupes de discussion ont identifié certaines idées en ce qui concerne l'actualisation même des modèles de prestation de services. Il faut reconnaître que cette constance des thèmes récurrents dans la plupart des groupes, est autant de pistes à suivre dans la mise en place des services aux femmes violentées.

- *Pas de polarisation autour de modèles* : les participantes n'ont pas mis les modèles en opposition. Plutôt, elles ont tenté de combler les espaces qui les séparaient et intégrer des aspects d'un modèle à l'autre. Par exemple, alors que l'approche féministe n'était pas indiquée dans le modèle multiservices, elles l'ont ajouté. Pour les participantes, il n'y a donc pas un modèle unique qui s'applique mais un modèle représentatif des besoins de la communauté qu'elles desservent et, selon ces besoins, elles devront ajuster le modèle. Finalement, qu'il s'agisse de l'un ou l'autre des modèles, les participantes soulignent qu'ils doivent répondre aux multiples besoins et aux multiples formes de la violence.
- *Gradation d'un modèle à l'autre* : les participantes ont émis l'idée que le modèle d'un centre de mieux-être pouvait être un modèle de base dans certaines communautés sous-desservies mais elles ont aussi mentionné qu'il s'agissait bel et bien d'une base et que leur objectif à long terme était l'extension des services vers la gamme complète, c'est-à-dire, vers la mise en place du second ou du troisième modèle selon les particularités locales et régionales. Il s'agit donc, pour elles, d'une progression des services dans le temps. Par ailleurs, pour les participantes, il faut absolument prendre en considération l'aspect de la gravité de la violence qui s'exerce contre les femmes. En ce sens, il faut que les femmes aient accès à toute la gamme des services, du dévoilement, en passant par l'accompagnement et le soutien jusqu'à l'hébergement.
- *Maisons d'hébergement ou lieux sécuritaires* : pour les participantes des milieux ruraux et isolés, une maison d'hébergement telle qu'on la conçoit traditionnellement est le fait des centres urbains. Toutefois, elles indiquent que pour les femmes des petites localités ou des milieux ruraux ou isolés, il importe qu'elles aient aussi accès à une forme d'hébergement sécuritaire, tout particulièrement dans les situations d'urgence ou de crise. Sans discuter de la forme que ces lieux sécuritaires pourraient prendre, elles indiquent que ceux-ci devraient être à proximité de la résidence des femmes. Finalement, elles émettent l'idée que l'on pourrait aussi développer des foyers d'accueil pour les femmes qui vivent des situations de violence.
- *Concertation ou concurrence* : les participantes ont discuté des difficultés associées à la mise en place de service en matière de violence. Pour certaines, il est beaucoup plus aisé de parler de concertation entre les services dans les petites communautés que dans les centres urbains auxquels elles associent davantage le terme de concurrence entre les services, parce que pour ces derniers, les mandats sont souvent concurrentiels. En effet, dans les villages ou dans les milieux ruraux ou isolés, les participantes indiquent que les services sont tellement minces qu'ils ne peuvent se dédoubler.
- *Porte d'entrée unique (one stop shop)* : les participantes refusent de scinder la réalité des femmes violentées en une multitude de problématiques isolées les unes des autres. Plutôt, il faut voir les propos des participantes comme un désir d'intervenir dans un même lieu sur toutes les facettes de la vie des femmes.
- *Suivi 24 / 24* : les participantes ont souligné à quelques reprises l'importance qu'avait pris la ligne de crise. Pour elles, la ligne de crise est une question de soutien et de sécurité pour les femmes puisqu'elles y ont accès de façon continue. Par conséquent, la ligne doit

bénéficier d'un appui financier et d'un appui en ressources humaines afin que l'on puisse la maintenir, encadrer les bénévoles et les soutenir. Finalement, elles constatent que la ligne est mal connue des femmes francophones et que l'on doit mieux la faire connaître par une publicité beaucoup plus intense.

Disparités locales dans le choix de modèles de prestation de services

Les participantes aux groupes de discussion ont une conscience aiguë des problèmes vécus localement par les femmes violentées. Quotidiennement confrontées aux lacunes, voire à l'inexistence de services, leur désir d'autonomie en matière de services se conjugue à celui de trouver des solutions sur mesure, adaptés aux femmes de leur milieu. En ce sens, dans la dernière partie des rencontres de discussion, les participantes avaient comme tâche d'identifier le modèle qui permettrait de mieux répondre aux besoins des femmes violentées de leur communauté, de lui donner sa propre couleur locale, son dynamisme et son originalité. Par conséquent, les modèles choisis dans chacune des localités des groupes de discussion sont conformes et sont le reflet des situations locales, de la situation actuelle en terme de services. Ils reflètent à la fois les priorités locales et les différences locales.

Nord-Ouest

Le district de Thunder Bay regroupe les villes de Thunder Bay, Geraldton, Longlac et Marathon, les cantons de Manitouwage, Beardmore, Nakina et Terrace Bay. Dans ce district, seule la ville de Thunder Bay n'est toujours pas désignée selon la Loi sur les services en français. Alors que cette dernière regroupe près de 3 % de Francophones, les pourcentages grimpent à 13,3 % à Marathon, à 15,9 % à Nakina, à 24,6 % à Geraldton et à 42,5 % à Longlac. Or, pour l'instant, Thunder Bay joue un rôle central dans la prestation de services en français en matière de violence dans le Nord-Ouest. La région du Nord-Ouest¹⁶ n'est que très peu desservie en français dans le domaine de la violence contre les femmes et les services dans les domaines de la santé et des services sociaux sont quasi inexistantes. Il n'est donc pas surprenant d'entendre les participantes aux groupes de discussion revendiquer des services contre la violence faite aux femmes en français et leur permanence. Chacune de ces communautés veut avoir accès aux services localement compte tenu des très grandes distances à parcourir.

Thunder Bay

Le seul service offert officiellement en français en matière de violence à Thunder Bay est le service de ligne d'écoute, de soutien et de crise, offert par le CFFNOO. Avec une directrice générale (qui gère les trois bureaux du CFFNOO, soit celui de Thunder Bay, de Marathon et de Geraldton) et des intervenantes qui travaillent à temps partiel, le CFFNOO offre le service de ligne 24/7, le recrutement et la formation de bénévoles, des services directs de soutien, d'accompagnement, de références sur demande, un centre de ressources et des ateliers et des programmes de sensibilisation, de prévention et d'éducation aux femmes francophones et aux élèves des écoles de langue française. Tout ceci en participant aux groupes et coalitions anglophones afin de faire avancer le développement de partenariats avec diverses agences et services de la communauté. Par ailleurs, dans chacun des bureaux satellites de Marathon et de Geraldton, l'intervenante à mi-temps s'occupe de répondre à la ligne, recrute des bénévoles, offre des services directs aux femmes sur demande et fait la liaison communautaire dans sa communauté et les communautés environnantes. Il existe dans ces

deux régions un service de counselling où les femmes francophones peuvent être référées au besoin. Ainsi, hormis les quelques services directs offerts par le CFFNOO, les femmes aux prises avec de la violence doivent recourir la plupart du temps aux services anglophones qui n'offrent à peu près aucun service bilingue.

À Thunder Bay même, la population francophone représente près de 3 % de la population totale (113,665 h.). En ce sens, les participantes aux groupes de discussion soulignent le besoin qu'elles ressentent de raffermir la situation de la francophonie, tout particulièrement celle des femmes violentées afin qu'elles cessent de se perdre dans la masse anglophone. Elles invoquent ainsi leur droit à une existence francophone et le développement de services en français en matière de violence. Cette démarche va dans le sens des objectifs de base qu'elles poursuivent, c'est-à-dire établir un lieu pour permettre aux femmes francophones violentées d'entreprendre une démarche d'autonomie sur divers plans : économique, affectif et social. Pour les participantes de Thunder Bay, il s'est agi de trouver une réponse concrète aux problèmes vécus localement par les femmes violentées et surtout à l'inexistence de ressources adéquates.

Ainsi, quant au modèle de prestation de services qui correspondrait le mieux, la discussion a gravité, dans un premier temps, autour des avantages et des inconvénients de l'un ou l'autre des modèles et plus particulièrement autour des modèles I et II (voir le compte rendu qui suit). Elles délaissent ainsi le modèle III, celui du refuge à court et moyen termes, qu'elles voient comme un objectif à plus long terme. Leurs arguments sont ici liés à l'urgence d'offrir des services de base pour les femmes, puis, à plus long terme, de continuer à les développer et, finalement, de mettre en place un refuge. Entre temps, les besoins en matière d'hébergement d'urgence pour les femmes francophones pourraient être comblés par la mise en place d'ententes et de mécanismes d'appui aux femmes francophones qui pourraient utiliser les services d'hébergement déjà en place.

Pour les participantes de Thunder Bay, la permanence des services en français devient la seule avenue possible pour parvenir à établir des ententes avec les institutions anglophones en place. En effet, dans la mesure où l'on assure la permanence des services en français, les institutions anglophones les reconnaissent. Les Francophones deviennent ainsi un joueur au même titre que les autres dans la livraison de services. Mais, seule la permanence peut permettre de conclure des ententes sur une base continue puisque les institutions anglophones sauraient d'ores et déjà que l'entente ne mourrait pas dans les prochaines années, que l'offre de services serait continue et que l'on pourrait assurer une présence francophone.

Mais, d'abord, leurs assises dans la communauté doivent être solides et c'est par l'instauration du modèle I, celui du centre de mieux-être pour les femmes, qu'elles pensent réaliser le mieux leur objectif et servir adéquatement les femmes francophones qui sont violentées.

Toutefois, pour les participantes de Thunder Bay, on doit accorder une plus grande importance aux besoins des enfants dans la mise en place de services en violence. Voilà pourquoi, malgré un consensus autour du centre de mieux-être pour les femmes, le modèle II les attire beaucoup. Selon elles, il y aurait lieu d'offrir des services axés sur la famille, entendue ici comme étant leurs enfants, et d'intégrer ces services dans le centre de mieux-être pour les femmes.

Finalement, le centre de mieux-être pour les femmes les attire davantage que les deux autres modèles parce qu'il répond à la liste des besoins et des services qu'elles ont formulés dans la première partie des groupes de discussion. Pour elles, dans le modèle multiservices, il existe un risque très grand de ne pas pouvoir tous les offrir alors que le centre de mieux-être les condense. Bref, pour les participantes de Thunder Bay, ce modèle est réaliste et surtout réalisable à court terme.

Compte rendu des discussions des groupes de Thunder Bay

Centre de mieux-être	Centre multiservices	Refuge à court et moyen terme
<ul style="list-style-type: none"> - C'est le commencement des services, on passe du modèle I mais on s'en va vers le modèle III. - Ce modèle est plus conforme à notre réalité. - Si c'est à court terme, comme d'ici à deux ans, ce serait un modèle réalisable. - C'est un modèle d'affirmation de soi et de la francophonie. - Il dessert plus les femmes que la famille. - Le modèle I est plus facile à aller chercher. - Avant le multiservices, il faut servir les femmes, il faut un centre pour elles avec les services pour elles. - La violence, c'est la femme et les enfants qui la vivent, si la femme reçoit l'appui, les services pour elle, ses enfants sont avec elle. - Les femmes pensent à la famille avant elles, mais le modèle I sert plus les femmes et permet d'améliorer leur avenir à elles et les enfants sont aussi là; on doit d'abord aider les femmes. - Il faut servir la femme pour elle-même avec tous les services. - On pourrait avoir le modèle I et aussi avoir une petite maison pour disons trois femmes avec tous les services. - Pour moi, personnellement, c'est le modèle I. Mais si je pense à la famille c'est II. - Si on n'aide pas les femmes, elles vont rester dans la violence parce qu'elles ne sortiront pas de la violence. - Je me vois pas aller dans un multiservices, parce qu'il y aurait un manque de confidentialité. - Pour moi, c'est le modèle I avant puis, après, un multiservices. On commence par I, puis vers le II. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une femme battue ne veut pas aller ici et là, elle peut avoir des services pour sa famille. - Si on a un centre générique pour le Nord, on risque de perdre la femme francophone dans ce milieu, de même que la perspective féministe. - La moitié des services qui sont sur le tableau ne sont pas dans le modèle II. - Le modèle II oblige à aller chercher des experts dans la communauté et on ne les a pas. - J'aimerais le modèle II mais avec le suivi judiciaire. - C'est un service pour les enfants, car on ne fait pas assez pour les enfants qui ont vécu de la violence. - Le modèle II est plus varié pour aider la communauté. - Les femmes pensent à la famille avant elles, le modèle II sert toute la famille mais pas autant les femmes. - C'est important pour la famille, le modèle II comprend tout. - Il ne répond pas à la réalité des femmes. - Pour moi, ce qui est important c'est qu'on s'occupe des enfants; en tant que femme si notre famille n'est pas impliquée, on a un problème. - Le modèle II garantit la confidentialité, tu peux y aller pour un flu shot et personne le sait que tu es là pour de la violence. - Dans le modèle II, il y a la moitié des services en français en violence qui manquent; on n'aura jamais les ressources financières pour tous ces services. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si je me fais battre, la priorité est la protection (lieu physique). C'est la première marche, après on gravit les autres. - Le modèle III est plus facile à aller chercher.

Recommandation

Pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel et toutes les autres formes d'abus dont les femmes sont victimes, les femmes de Thunder Bay recommandent :

Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et la permanence des ressources humaines d'un centre de mieux-être francophone pour les femmes violentées de Thunder Bay.

Ce centre de mieux-être aura pour mandat d'offrir des services en français d'intervention et de prévention en matière de violence faite aux femmes et pourra, le cas échéant, conclure, sur la base de cette permanence, des ententes avec d'autres organismes, agences ou services francophones et anglophones desservant les femmes en la matière.

Geraldton

Geraldton offre des caractéristiques particulières. D'abord, le pourcentage de la population francophone représente le quart (24,7 %) de la population totale (2,625 h.) de cette localité. Deuxièmement, les femmes francophones de Geraldton entretiennent des liens étroits avec les femmes des communautés de Longlac (1 085 h.) et de Nakina (565 h.) dont les populations francophones s'élèvent respectivement à 42,5 % et à 15,9 %. Par conséquent, les participantes au groupe de discussion qui s'est tenu à Geraldton ont réfléchi à un modèle de prestation de services en défendant l'idée que les femmes de ces deux autres localités ont aussi besoin des mêmes services. Finalement, Geraldton, Longlac comme Nakina, sont toutes des communautés sous-desservies non seulement en matière de services en violence mais pour tous les autres services.

D'emblée, les participantes soulignent qu'à la différence de Thunder Bay, la francophonie de Geraldton, de Longlac et de Nakina est bien établie. Ce qu'elles revendiquent, ce sont des services en violence en français qui permettront d'une part, d'empêcher l'effritement des services déjà en place et, d'autre part, aux femmes de ces localités de trouver chez elles les services dont elles ont besoin au lieu de les obliger à aller les chercher ailleurs.

Quant au choix du meilleur modèle de prestation de services en violence, leurs discussions se sont cristallisées autour du modèle II, celui du centre multiservices et c'est sur celui-ci qu'elles ont formé leur consensus (voir tableau qui suit). Toutefois, pour les participantes, le centre multiservices tel qu'elles le conçoivent offre en plus un service sécuritaire d'hébergement. Ainsi, les participantes combinent l'offre d'hébergement présentée dans le mode du refuge à court et moyen termes à leur propre modèle pour répondre aux particularités locales.

Pour les participantes de Geraldton, ce modèle présente un attrait pour plusieurs raisons. D'abord, elles revendiquent un lieu physique pour offrir des services en violence et de l'hébergement aux femmes. Deuxièmement, leur vision de ce lieu est celle d'un regroupement de services, d'agences ou d'organismes offrant des services en français. Pour elles, ce regroupement préserve la confidentialité et l'anonymat des femmes qui utiliseraient les services en violence. Troisièmement, à partir de ce point de services centralisés, elles indiquent que l'on pourrait former des équipes mobiles d'intervenantes francophones qui offriraient tous les services en violence non seulement à la communauté de Geraldton mais aussi aux communautés de Longlac et Nakina. Reflet d'une communauté éloignée des grands centres, l'idée d'offrir des services sur place est un avantage majeur pour garder la population. Par ailleurs, dans le cas de Geraldton, les participantes ont aussi évoqué la problématique de la santé des femmes et des enfants de façon particulière. Sous-desservie, l'attrait de développer un centre multiservices dans la communauté pourrait leur permettre aussi de développer des services de santé sous ce même toit par le même procédé d'équipes. La communauté pourrait ainsi recevoir des professionnels itinérants sur place. L'attrait des équipes mobiles est donc double

parce qu'elles serviraient les femmes violentées et parce qu'elles pourraient répondre à la pénurie de services sociaux et de santé en français. Quatrièmement, et tout comme à Thunder Bay, elles exigent la permanence des services en français. Finalement, les participantes se préoccupent beaucoup des services offerts aux enfants qui ont vécu de la violence ou qui en sont témoins et de l'importance qu'on doit accorder à la prévention de la violence. Ainsi, le centre multiservices pourrait offrir un service de prévention itinérant non seulement dans les écoles mais aussi auprès de tous les professionnels.

Compte rendu de la discussion de groupe de Geraldton

Centre de mieux-être	Centre multiservices	Refuge à court et moyen terme
	<ul style="list-style-type: none">- On pourrait servir les femmes violentées à distance (Nakina, Longlac et Geraldton) et donc se déplacer vers les communautés.- La communauté est sous-desservie et on se sert de la violence pour étendre la zone de services.- L'attrait du multiservices est qu'il correspond à l'image de la violence comme un problème parmi les autres.- Geraldton est comme le noyau pour servir les autres communautés.- Dans le multiservices, je me sentirais en sécurité.- Pour la région, ce serait accepté parce qu'on recevrait les services dans notre langue.- C'est un peu comme à New-Liskeard, c'est un centre communautaire qui intègre les services en violence.- Il y aurait beaucoup de services sous le même toit.- J'aime mieux aller à un service qu'à cinq.	<ul style="list-style-type: none">- Quand moi j'en ai eu besoin, tous les services étaient là.

Recommandation

Pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel et toutes les autres formes d'abus dont les femmes sont victimes, les femmes de Geraldton recommandent :

Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et la permanence des ressources humaines d'un centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Geraldton, de Longlac et de Nakina.

En plus d'offrir des services en français d'intervention et de prévention en matière de violence faite aux femmes francophones, ce centre multiservices doit comprendre un volet communautaire destiné aux multiples réalités des femmes et de leur famille (services de santé, sociaux et communautaires).

Ce centre multiservices, localisé à Geraldton, aura comme mandat d'offrir des services en français en matière de violence faite aux femmes dans les localités de Longlac et de Nakina et pourra, le cas échéant, conclure, sur la base de cette permanence, des ententes avec d'autres organismes, agences ou services francophones et anglophones desservant les femmes en la matière.

Municipalité régionale de Sudbury

Région désignée selon la *Loi sur les services en français*, la Municipalité régionale de Sudbury est composée des villes de Sudbury, de Nickel Centre, d'Onaping Falls, de Rayside-Balfour, de Valley East, de Walden et de la réserve indienne de Whitefish Lake. Dans l'ensemble de la municipalité, on dénombre 30 % de francophones. Toutefois, la concentration de francophones est beaucoup plus dense dans certaines localités comme Rayside-Balfour (60,1 %) ou Vallée-Est (47,3 %). Malgré des pourcentages élevés de francophones, il y a une concentration de services en matière de violence dans la ville même de Sudbury, bien que la majorité soit surtout offerte en anglais. Il n'existe pour ainsi dire aucun service en violence en français comme en anglais dans les autres municipalités qui forment la Municipalité régionale de Sudbury. Peu desservies de façon générale et en français en particulier par les services de santé et les services sociaux et communautaires, les localités formant la municipalité revendiquent des services en français permanents contre la violence. Toutefois, la situation diffère selon qu'il s'agit de la ville de Sudbury ou des localités environnantes. Ces communautés revendiquent des services localement, mais c'est dans la façon de les offrir que l'on pourrait être innovateur.

Sudbury

On trouve dans la ville même de Sudbury une concentration de services en matière de violence. Toutefois, il existe une disparité importante entre la gamme de services offerts en anglais ou en français. Seule maison d'hébergement à Sudbury, Geneva House possède le monopole en la matière et offre des services partiels en français à des femmes aux prises avec des problématiques multiples (violence, prostitution, etc.). Le Service familial est un organisme francophone qui offre du counselling individuel et de groupe aux femmes violentées francophones ou anglophones. Le Centre de santé communautaire de Sudbury n'a aucun programme spécifique en violence. Au besoin, il réfère les cas au Centre Victoria ou à d'autres organismes de la communauté. L'Hôpital régional de Sudbury, en vertu de sa désignation bilingue, peut offrir, sur demande, des services en français aux victimes d'agression à caractère sexuel et de violence conjugale.

Le Centre Victoria pour femmes est le seul organisme en violence contre les femmes qui est autonome et qui fonctionne entièrement en français. Depuis quelques années, dans le cadre du plan stratégique de l'AOCVF, le CVF a développé une initiative appelée «Projet Passeport» qui est en cours dans les localités de l'Algoma (Dubreuilville et Sault-Sainte-Marie) et dans la localité de Sudbury. À ce jour, ce projet pilote vise l'amélioration et l'augmentation des services aux femmes violentées. Entre autres, le Projet Passeport du CVF travaille à développer les services d'intervention et de soutien aux femmes francophones qui vivent de la violence. Il a permis de créer une ligne régionale d'écoute et de soutien aux femmes francophones qui habitent le vaste territoire entre Sudbury et la frontière

manitobaine et le recrutement et la formation de nouvelles équipes de bénévoles pour l'intervention à cette ligne. Cette initiative a aussi mené au développement d'un programme d'intervention communautaire et d'approche pour les femmes pour l'offre des services directs¹⁷, des activités de sensibilisation, de prévention et d'éducation, tout en développant des partenariats avec diverses agences et services de la communauté, le tout soutenu par trois travailleuses. Si les objectifs de ce projet sont louables, les intervenantes, malgré leurs efforts, sont trop peu nombreuses pour suffire à la tâche et couvrir une région où la francophonie est dispersée sur un si vaste territoire. En fait, seule une augmentation du nombre d'intervenantes pourrait permettre de servir adéquatement la Municipalité régionale de Sudbury.

En matière de services, parmi les lacunes identifiées par les participantes du groupe de discussion de Sudbury, on note quatre enjeux importants :

- les lacunes dans le système qui encadre les femmes francophones qui vivent une situation d'abus;
- les lacunes au niveau du financement et de la permanence de financement des services en violence pour les femmes francophones;
- les lacunes au niveau des programmes en violence en français et le besoin de développer des programmes et, tout particulièrement, des programmes de prévention et de sensibilisation et des programmes reliés à l'estime de soi, la honte et la culpabilité, etc.;
- la mainmise sur les services d'hébergement pour problématiques multiples dont celle de la violence conjugale.

Or, ces lacunes identifiées par les participantes trouvent un écho dans le choix du modèle de prestation de services le plus approprié pour servir les femmes francophones.

Au départ, pour les participantes, il existe des acquis qu'on ne remet pas en question. Le premier est que la francophonie de Sudbury et de la région est bien établie. Le second est que le Centre Victoria a su, au fil des ans, faire sa place au sein de la communauté francophone et qu'il est reconnu par son travail d'intervention et d'animation sociales auprès des groupes de femmes. Cela dit, son rôle serait grandement facilité si on pouvait consolider certaines de ses assises.

Quant au modèle de prestation de services en violence à mettre en place, la discussion des participantes a oscillé autour de quatre pôles. Le premier est lié à la problématique du dévoilement. Pour les participantes, les besoins urgents à combler sont celui d'extraire les femmes violentées de la dépendance, qu'elle soit émotive ou économique et celui de briser le silence, etc., dans un lieu où on leur garantirait la confidentialité et l'anonymat. Le second pôle est celui de l'importance qu'elles accordent à la prévention et à la sensibilisation : dans les écoles élémentaires et secondaires, les agences, les services judiciaires et policiers, etc. Le troisième pôle est celui du suivi juridique. Finalement, le quatrième pôle de discussion est celui de répondre aux situations de crise et d'urgence en offrant des services et un lieu physique pour les femmes francophones. Tour à tour les participantes utilisent les termes suivants pour décrire ce lieu: maison d'hébergement, foyers d'accueil, foster home, refuge, retraite non confessionnelle, maison de repos, maison d'accueil.

La discussion sur le modèle a oscillé entre le centre multiservices et le refuge à court et moyen terme. Pesant le pour et le contre, elles ont résolument choisi le Refuge à court et moyen terme en disant qu'il y aurait alors là une possibilité d'inclure les services que l'on retrouve dans le centre multiservices. En fait, la décision des participantes a basculé à partir du moment où elles se sont mises à discuter de l'importance de répondre adéquatement et de façon manifeste aux situations de crise ou d'urgence des femmes violentées. Pour les participantes, le Refuge à court et moyen terme est devenu l'endroit idéal qui permettrait de centraliser, dans un lieu sécuritaire offrant de l'hébergement, toute la gamme de services en français en violence. Et de ce lieu, il devient alors aisé de se déplacer vers la communauté sudburoise.

Finalement, plusieurs participantes ont exprimé leur inconfort par rapport aux services bilingues. Même si elles savent que les femmes violentées peuvent être reçues dans les services anglophones ou bilingues, le fait de côtoyer quotidiennement des anglophones et de ne pas avoir nécessairement droit à un suivi en français, devient difficile pour elles. De plus, il leur est quasi impossible d'exprimer leur vécu de violence. Pour les participantes, il s'agit d'une barrière supplémentaire, voire une violence supplémentaire qui leur est imposée. Par conséquent, les participantes ont surtout mis l'accent sur un modèle de refuge francophone et sur l'importance de servir les femmes violentées dans leur langue et leur culture.

Compte rendu de la discussion de groupe de Sudbury

Centre de mieux-être	Centre multiservices	Refuge à court et moyen terme
<ul style="list-style-type: none"> - J'aime le modèle I, il répond à tous les besoins des femmes, c'est un centre de femmes francophones. - C'est un centre juste pour les femmes. - Le modèle répond à plusieurs problématiques importantes. - On pourrait rajouter la prévention et la sensibilisation du clergé dans ce modèle. 	<ul style="list-style-type: none"> - C'est l'anonymat, tu peux y aller pour n'importe quelles raisons personne ne sait rien de ta demande - Tu passes inaperçue, parmi tant d'autres. - Le modèle 2 inclus le 1 et est plus réaliste et plus faisable à long terme. - On a besoin de faire de la sensibilisation auprès des policiers. - Il n'y a pas de stigma, pas de honte et pas d'étiquette qui sont rattachés à la demande de services. - C'est comme un centre de santé communautaire mais des services spécialisés comme ceux du Centre Victoria. - On a besoin de prévention dans les écoles (...) on a besoin de personnel pour le faire. 	<ul style="list-style-type: none"> - C'est un refuge francophone de langue et de culture. - C'est un refuge à court terme et une sorte de foster home à long terme. - Les femmes viennent de partout pour recevoir des services. - Le suivi 24/24 en français, c'est une sécurité, c'est une sécurité pour moi de parler ma langue, je me suis repliée sur moi en milieu anglophone (...) C'est comme être victimisée encore. - Il faut demander au gouvernement de donner un financement pour que le service soit développé et consistant. - On a besoin d'un foyer d'accueil pour que les femmes puissent se reposer. - C'est un modèle qui apporte un soulagement et dans lequel on peut s'exprimer dans sa propre langue, parce que les services bilingues sont en anglais ce qui empêche les femmes francophones d'y aller. - C'est un modèle nécessaire pour les femmes de partout qui ne parlent pas anglais, c'est une étape de transition. - C'est un modèle qui permet la communication et la compréhension tout au long du processus. - Il permet une appartenance et moins de replis. - On n'a pas de services 24 heures en français et pas de back-up en ce moment. - Si on s'aime assez, on se doit d'avoir ce modèle.

Recommandation

Pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel et toutes les autres formes d'abus dont les femmes sont victimes, les femmes de Sudbury recommandent :

Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et la permanence des ressources humaines d'un refuge à court et à moyen terme francophone pour les femmes violentées de Sudbury.

Ce refuge aura pour mandat d'offrir des services en français d'intervention, de prévention et de sensibilisation et d'hébergement en matière de violence faite aux femmes et pourra, le cas échéant, conclure, sur la base de cette permanence, des ententes avec d'autres organismes, agences ou services francophones et anglophones, desservant les femmes en la matière.

En plus d'offrir des services en français d'intervention, de prévention, de sensibilisation et d'hébergement en matière de violence faite aux femmes francophones, ce refuge à court et moyen termes doit comprendre un volet communautaire afin de répondre aux besoins de femmes violentées des localités avoisinantes.

Saint-Charles

La communauté de Saint-Charles est située dans le district de Sudbury-Est et elle regroupe 66 % de francophones. Désigné selon la *Loi sur les services en français*, ce district comprend en outre, les communautés d'Alban avec 35,1 % de francophones, de Warren avec 55,3 % de francophones, de Noëlville avec 67,4 % de francophones et Hagar avec 40,9 % de francophones. En matière de services de santé, sociaux ou communautaires, ces localités sont toutes considérées comme sous-desservies.

La communauté de Saint-Charles peut être considérée comme un milieu isolé, car elle est située entre le Nipissing et Sudbury et la population doit se déplacer pour recevoir la plupart des services. Nonobstant l'isolement géographique et les problèmes de transport qui en découlent, cette communauté a une forte tradition de coopération et d'entraide. En effet, en plus du développement du mode coopératif dans le monde agricole, elle a, en l'occurrence, réussi à regrouper sous un même toit plusieurs services : un centre de santé mentale, une bibliothèque municipale, un centre de soins infirmiers, etc.

Les participantes au groupe de discussion qui s'est tenu à Saint-Charles, soulèvent le problème majeur suivant. Elles mentionnent que la communauté ne reçoit aucun service en matière de violence. Récemment, un centre de soins infirmiers a été mis en place afin de servir la population, mais son mandat est restreint. Elle obtient aussi quelques services en santé mentale offerts par le centre de santé mentale du Nord-Est. Pour la communauté de Saint-Charles, l'existence de ces services est liée à la survie de la communauté. Leur maintien et leur développement en assurent, en quelque sorte, la pérennité.

Un projet intitulé «Projet Trillium», mis en place sous l'égide du Centre Victoria en collaboration avec le Sexual Assault Crisis Centre de Sudbury, a permis à Sudbury-Est d'obtenir les services d'une intervenante, à temps partiel, pour une période de trois ans. Son mandat était de recruter et de former des bénévoles dans les communautés pour soutenir les femmes victimes d'agression à caractère sexuel. Suite à ce projet, la communauté de Sudbury-Est a posé le constat suivant. La communauté a besoin de services et d'intervenantes en violence sur place et elle souhaite la permanence des services en violence pour la communauté.

La communauté de Saint-Charles, comme celles du district de Sudbury-Est est majoritairement francophone. Pourtant, d'emblée, les participantes de Saint-Charles

soulignent l'importance de ne pas dédoubler les services. En d'autres mots, elles veulent l'avantage francophone soit des services en violence en français. Toutefois, elles soulignent que les services pourraient aussi être offerts en anglais parce que, disent-elles, elles ne peuvent tout obtenir. Par contre, elles indiquent clairement que les intervenantes doivent être francophones d'abord et bilingues ensuite et qu'elles aient une sensibilité à la culture franco-ontarienne et rurale. Ensuite, elles indiquent qu'il existe des priorités quant aux besoins des femmes. D'une part, elles soulignent l'importance que l'on doit accorder à la prévention dans un système scolaire peu ouvert à ce mode d'intervention. D'autre part, elles réitèrent à maintes reprises que l'on doit sensibiliser les forces policières afin que leurs interventions dans ces communautés répondent davantage aux besoins des femmes violentées.

Quant au choix du meilleur modèle de prestation de services en violence, leurs discussions se sont cristallisées autour du modèle II, celui du centre multiservices et c'est sur celui-ci qu'elles ont formé leur consensus, devrions-nous dire leur unanimité (voir tableau qui suit).

Pour les participantes de Saint-Charles, plusieurs raisons motivent leur adhésion à ce modèle. D'abord, elles revendiquent un lieu physique pour offrir des services en violence. Quant à l'hébergement, elles présentent deux options. La première est que l'on sorte l'homme de la maison familiale dans les situations de violence. La seconde est que l'hébergement d'urgence puisse s'offrir dans la région de Sudbury et que par la suite, les femmes puissent trouver de l'aide à l'hébergement dans leur propre communauté, surtout lorsqu'elles ont des enfants d'âge scolaire. Elles ajoutent aussi qu'elles ont besoin qu'on leur octroie des fonds pour un transport adéquat.

Dans leur vision, le lieu physique d'un centre pourrait s'ajouter au regroupement de services déjà en place. Ce serait là un excellent moyen de préserver l'anonymat des femmes violentées. De plus, cela permettrait aux femmes violentées d'avoir accès à d'autres services connexes, dont les services infirmiers ou de santé mentale. Ceci répondrait, du moins en partie, à la problématique de la santé des femmes et des familles de la communauté.

Quant aux équipes mobiles, il semble bien qu'elles puissent répondre aux besoins urgents de prévention et de sensibilisation dans la communauté, mais plus particulièrement de la prévention en milieu scolaire. C'est là une problématique qui préoccupe les participantes. Ainsi, le centre multiservices pourrait offrir un service de prévention itinérant non seulement dans les écoles mais aussi auprès des autres communautés du district.

Compte rendu de la discussion de groupe de Saint-Charles

Centre de mieux-être	Centre multiservices	Refuge à court et moyen terme
	<ul style="list-style-type: none">- Moi, c'est le modèle 2 et tout ça dans le même édifice. Je peux dire que je vais dans la bibliothèque en haut et je vais pour un autre service. Quand les gens rentrent, ils ne savent pas qu'ils vont à l'alpha ou au retour au travail ou ailleurs.- L'anonymat et la confidentialité c'est intouchable.- Va falloir que ça soit en français.- On a déjà des multiservices de groupes qui fonctionnent déjà ici.- guichet unique- Il faudrait ajouter une garderie, un walk-in clinic, etc.- Il faut un des services en français et embaucher des Francophones mais il faut aussi une disponibilité des services bilingues et d'intervenantes bilingues.- Les femmes n'ont pas à sortir de la communauté pour des services, mais les rejoindre dans la communauté et celles qui sont plus à l'aise ailleurs ben c'est OK.- Il faut un service à long terme, pas pour six mois.- C'est moins dispendieux parce que plusieurs organismes se regroupent.- C'est plus discret, plus caché et moins étiqueté.- Un service de transport pour aider à sortir la femme et à se rendre au service, à l'hôpital, à la police, etc.	

Recommandation

Pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel et toutes les autres formes d'abus dont les femmes sont victimes, les femmes de Saint-Charles recommandent :

Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et la permanence des ressources humaines d'un centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Saint-Charles.

En plus d’offrir des services en français d’intervention et de prévention en matière de violence faite aux femmes francophones, ce centre multiservices doit comprendre un volet communautaire destiné aux multiples réalités des femmes et de leur famille (services de santé, sociaux et communautaires).

Ce centre multiservices, localisé à Saint-Charles, aura comme mandat d’offrir des services en matière de violence faite aux femmes des localités du district de Sudbury-Est et pourra, le cas échéant, conclure, sur la base de cette permanence, des ententes avec d’autres organismes, agences ou services francophones et anglophones, desservant les femmes.

Algoma

Le district d’Algoma est, dans sa totalité, une région désignée selon la *Loi sur les services en français*. Ce district se divise en trois grandes parties, l’Algoma Nord, l’Algoma Centre et l’Algoma Sud. Le territoire, très vaste, s’étend de Hornepayne à Serpent River et les pourcentages de la population francophone y varient beaucoup allant de 91,2% à Dubreuilville pour passer à 25,2 % à Blind River, à 22,3 % à Wawa, à 21,8 % à Chapleau et à 4,3% à Sault Sainte- Marie¹⁸. Cette dernière localité est en quelque sorte le chef lieu des services de l’Algoma, une plaque tournante pour toutes les localités environnantes de l’Algoma, d’où l’importance d’y retrouver des services en français, malgré la faible proportion de Francophones qui y réside.

De façon générale, on peut dire que la gamme de services en français en matière de violence est restreinte dans cette région. Certes, on trouve des services anglophones comme le Women’s in Crisis et le Family Centre qui desservent la région de Sault Sainte-Marie et Elliott Lake, le Chadwick Home (maison d’hébergement offrant des services bilingues) et le North Algoma Counselling Services à Wawa. Mais dans l’ensemble les femmes francophones violentées sont particulièrement mal desservies. De plus, pour avoir accès ou encore pour offrir des services en français, les femmes violentées comme les intervenantes en violence doivent se déplacer sur un vaste territoire et, parfois, déborder la stricte région pour rejoindre des localités comme Chapleau et Foleyet. Or, pour ces femmes dont le budget est souvent restreint et les obligations familiales importantes, il devient difficile de sortir d’une situation de violence. Par conséquent, il devient impératif de soutenir les femmes violentées vivant en milieu isolé et ce, non seulement en matière de violence mais aussi en ce qui a trait aux services de santé, sociaux et communautaires.

Sault-Sainte-Marie

La région de Sault-Sainte-Marie est très peu desservie en français en matière de violence. Depuis quelques années, cependant, le Projet Passeport du CVF s’étend à la localité de Sault-Sainte-Marie, mais celui-ci comporte de sérieuses limites. En effet, le projet ne peut pas soutenir l’offre de services en violence en français pour la localité de Sault-Sainte-Marie et les localités environnantes, à l’aide d’une seule intervenante et une équipe restreinte de bénévoles. La tâche de développer les services en français d’intervention et de soutien aux femmes francophones qui vivent de la violence, offrir avec des bénévoles les services d’une ligne régionale d’écoute et de crise, mettre sur pied un programme d’intervention communautaire et offrir des services directs, des activités de sensibilisation, de prévention et d’éducation, tout en développant des partenariats avec diverses agences et services de la communauté devient extrêmement lourde. Le proverbe, «à l’impossible, nul n’est tenu», reflète bien la situation. D’ailleurs, les participantes en sont fort conscientes et l’expriment dans leur discussion.

Dans le groupe de discussion de Sault-Sainte-Marie, les participantes insistent sur l'obtention de services en français en violence. C'est un leitmotiv qui traverse l'ensemble de leur argumentation. Dans les localités du Nord, où la proportion de Francophones est beaucoup plus élevée qu'à Sault-Sainte-Marie et le fait français davantage présent, il est communément admis d'avoir accès à des personnes qui parlent français dans les services. Or, à Sault-Sainte-Marie, il semble s'agir d'une situation embryonnaire, d'un univers à construire. Pourtant, le besoin est indéniable. Cette insistance tient à l'absence de services en français, mais également au manque d'une offre active de services en français, surtout en matière de violence faite aux femmes. En effet, au-delà du bilinguisme officiel affiché, l'offre active requiert du personnel en place et une volonté effective de faire les démarches nécessaires pour que les services en français soient rendus. Or, ce manque de volonté engendre une frustration d'autant plus grande chez la clientèle. Et c'est cette frustration que les participantes expriment en insistant sur des services en français. D'ailleurs, faut-il pointer du doigt un personnel, souvent anglophone et qui a vu s'intensifier ses conditions de travail au cours de la dernière décennie, de ne pas rechercher activement «la» personne désignée d'offrir le services en français? Pour les participantes, la façon de sortir de cette impasse est une offre de services en français.

Ce qui caractérise aussi la discussion des participantes de Sault-Sainte-Marie, c'est l'adoption d'une stratégie visant la recherche de catégories les plus générales de façon à maximiser leur choix. Elles cherchent à développer des services qui incluront d'autres services et répondront aux besoins des femmes. Ainsi, pour elles, le besoin d'avoir un lieu sécuritaire d'hébergement va de pair avec toute une série de services qui s'enchaînent autour de ce besoin : accueil, intervention, information, hébergement, counselling, accompagnement, etc. Cette quête des participantes va de pair avec leur perception que tous les services mentionnés dans la recherche sont importants et nécessaires.

Les participantes au groupe de discussion ont aussi mis un accent particulier sur certains besoins à combler. Premièrement, elles ont souligné que les enfants étaient fort mal desservis et qu'il était important de leur offrir du soutien, surtout lorsqu'ils ont vécu ou ont été témoins de la violence. Par conséquent, elles indiquent que l'on devrait pouvoir leur offrir des services d'aide socio-psychologique (*counselling*) mais aussi de développer un réseau de transport pour qu'ils puissent continuer à fréquenter leur propre école dans une situation de violence ayant menée à de l'hébergement. Deuxièmement, elles mettent un accent particulier sur l'accessibilité des services non seulement à Sault-Sainte-Marie, mais aussi pour les communautés environnantes. Troisièmement, elles mentionnent que les femmes violentées devraient avoir accès à une aide financière puisqu'elles n'ont souvent aucune ressource et que cela empêche les femmes de partir du foyer. Quatrièmement, ici comme dans la plupart des groupes de discussion, les participantes mettent un accent particulier sur les programmes d'estime de soi. Pour elles, il s'agit de la pierre angulaire de la prévention et de la guérison. Cinquièmement, afin que les femmes connaissent les services dans toute la région, une campagne continue de publicité serait nécessaire. Finalement, elles reconnaissent un besoin de sensibilisation pour deux groupes en particulier : les femmes et les services policiers. Au sujet des femmes, il importe, selon elles, de les aider à reconnaître les formes et les conséquences de la violence qui leur est faite afin qu'elles puissent la contrer. Quant aux policiers, ce que les participantes souhaitent, c'est une amélioration de leur compréhension et de leur sensibilité face à la problématique de la violence et dans leurs interventions dans les cas de violence.

L'exercice de mise en priorité des besoins et des services les a menées à choisir le modèle de prestation de services qui répondrait le mieux à la population de Sault-Sainte-Marie. D'emblée, les participantes ont mis de côté le modèle du centre de mieux-être pour discuter des avantages des deux autres modèles.

Le consensus s'est développé autour du centre multiservices. Pour les participantes c'est le modèle qui offre le plus. Mais, pour elles, ce centre doit cumuler certains services présentés dans les deux autres modèles. Par conséquent, elles ajoutent au centre multiservices :

- le lieu de réflexion pour les femmes qui n'est pas nécessairement associé à la violence/agression;
- le centre d'information sur les ressources disponibles en français;
- l'offre d'hébergement à proximité du lieu de résidence des femmes (court et moyen termes);
- l'offre de tous les services allant de l'accueil au counselling, à l'hébergement et à l'accompagnement, etc.
- le traitement à court et moyen termes;
- les services de garderie et de counselling pour les enfants.

En fait, il s'agit d'un centre multiservices centré sur tous les services en matière de violence faite aux femmes. L'attrait de ce modèle, inclusif de tous les services, ressemble de près au modèle de refuge à court et moyen terme, à la différence près que l'idée des équipes mobiles d'intervenantes qui feraient à la fois l'intervention spécialisée, la prévention et la sensibilisation est importante pour servir les localités environnantes.

Compte rendu de la discussion de groupe de Sault Sainte-Marie

Centre de mieux-être	Centre multiservices	Refuge à court et moyen terme
	<ul style="list-style-type: none">- On aurait des services en français.- Moi je choisis ce modèle avec tout ce qu'il y a dedans et je rajouterais : un lieu de réflexion qui n'est pas nécessairement associé à la violence et à l'agression, un centre d'information sur les services disponibles en français, un service à proximité du lieu qui serait accessible aux femmes, l'offre de tous les services d'accueil, de counselling, d'hébergement et d'accompagnement, le traitement à court et à moyen terme et un coin pour les enfants (jeux, counselling, garderie).- Je m'assurerais que ce soit un milieu francophone.- C'est très complet comme on l'a déjà dit, je le garderais.- Pourvu qu'y ait des services en français.- J'aime bien le numéro deux.- Moi, c'est le multiservices.- Tel quel mais en plus on offre l'hébergement à proximité du lieu de résidence.- Est-ce faisable avec les services médicaux, communautaires? Pas nécessairement des services médicaux mais un ensemble de services parce qu'on a déjà des centres médicaux.- Il faut assurer des services en français.- On a besoin de transport pour les enfants pour l'école.	<ul style="list-style-type: none">- J'ai choisi trois mais j'ai ajouté le partenariat et l'offre de soutien aux femmes qui le désirent. Ce modèle reflète ainsi tout ce qu'on a choisi comme besoins et services, dont l'hébergement.- J'avais choisi le trois auquel j'avais ajouté ce que les autres ont mentionné (lieu de réflexion, centre d'information et tout ce que comprend le modèle du centre multiservices).- C'est la première chose que les femmes ont besoin : un lieu sécuritaire.- Dans une maison d'hébergement, c'est là que tu vas voir ce que tu peux faire ensuite.

Recommandation

Pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel et toutes les autres formes d'abus dont les femmes sont victimes, les femmes de Sault-Sainte-Marie recommandent :

Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et la permanence des ressources humaines d'un centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Sault-Sainte-Marie.

Ce centre multiservices, en plus d'offrir des services en français d'intervention et de prévention en matière de violence faite aux femmes francophones, doit comprendre un volet d'hébergement et un volet communautaire, destinés aux multiples réalités des femmes.

Ce centre multiservices, localisé à Sault-Sainte-Marie, aura comme mandat d'offrir des services en français en matière de violence faite aux femmes des localités environnantes et pourra, le cas échéant, conclure, sur la base de cette permanence, des ententes avec d'autres organismes, agences ou services francophones et anglophones, desservant les femmes.

Dubreuilville

À Dubreuilville comme à Sault Sainte-Marie, le Projet Passeport du CVF est en cours. Mais, encore ici, la localité ne bénéficie que des services d'une seule intervenante pour offrir toute la gamme de services en violence. Il n'est donc pas étonnant de voir que la principale revendication du groupe de discussion de Dubreuilville porte sur le besoin de services en français continus dans le domaine de la violence.

Dubreuilville étant une localité isolée et sous-desservie, les discussions sur le modèle de prestation de services à mettre en place ont oscillé entre le centre de mieux-être et le centre multiservices. Ce qui leur importe c'est de pouvoir avoir accès à un lieu de réflexion, de discussion, d'information et d'intervention. Un lieu où les femmes francophones peuvent se retrouver entre elles. Pour les participantes ce lieu sécuritaire qui, sans être une maison d'hébergement, permettrait d'offrir les services en violence tout en les soutenant dans leurs démarches. Mais, dans cette localité, le besoin de pouvoir soutenir adéquatement les femmes dépasse largement les services en violence. Par exemple, les participantes en mentionnent plusieurs dont une cuisine communautaire ou une banque alimentaire, un soutien à l'emploi et un soutien aux femmes qui vivent avec la maladie. Compte tenu de l'isolement géographique, elles mettent aussi l'accent sur le soutien financier immédiat à apporter aux femmes violentées dans les situations de crise ou d'urgence. Finalement, compte tenu des lacunes dans les services, elles optent pour que les intervenantes francophones soient formées afin répondre aux multiples problèmes connexes à la violence, vécus par les femmes.

Après une discussion soutenue, le modèle sur lequel elles forment finalement un consensus, c'est un centre multiservices francophone de langue et de culture qui permettrait de se retrouver entre Francophones et de répondre aux particularités locales. De plus, elles ajoutent à ce centre une partie des services offerts dans les deux autres modèles afin de répondre adéquatement aux besoins des femmes de cette localité. Ainsi, au-delà du modèle initial proposé, ce centre multiservices cumulerait :

- les services d'intervenantes francophones pour faire de l'intervention sur les problèmes multiples;
- un lieu de réflexion pour les femmes qui n'est pas nécessairement associé à la violence et à l'agression;
- l'offre d'intervention de groupe sur des problématiques comme l'estime de soi, la communication et un lieu de partage pour les femmes;
- une offre de soutien et d'accompagnement aux femmes violentées;
- un centre d'information sur les ressources disponibles en français;
- un service de transport.

De plus, toutes les participantes ont souligné le besoin d'augmenter sensiblement le nombre d'intervenantes francophones. Finalement, elles ont indiqué que le centre multiservices pourrait se joindre à d'autres organismes afin de protéger l'anonymat et la confidentialité des femmes qui l'utilisent¹⁹.

Le modèle de prestation de services choisi par les participantes de Dubreuilville ressemble beaucoup à celui qu'a choisi le groupe de Geraldton, les dynamiques de ces deux localités étant semblables. Ainsi, pour les participantes de Dubreuilville, comme pour celles de Geraldton, le centre multiservices, combinant d'autres services, représente le même attrait. Les participantes de ces deux localités revendiquent un lieu physique qui leur est nécessaire pour offrir des services en violence et de l'hébergement de façon sporadique aux femmes. Deuxièmement, les participantes de Dubreuilville présentent une vision de ce lieu comme étant un regroupement de services, dont ceux d'une cuisine communautaire et d'un service de soutien à l'emploi, auxquels elles pourraient greffer d'autres services en français, ce centre préservant ainsi la confidentialité et l'anonymat des femmes qui utilisent les services en violence. Finalement, elles indiquent qu'elles pourraient accueillir des équipes mobiles d'intervenantes francophones qui offriraient tous les services en violence.

Recommandation

Pour contrer la violence conjugale, les agressions à caractère sexuel et toutes les autres formes d'abus dont les femmes sont victimes, les femmes de Dubreuilville recommandent :

Que les gouvernements assurent la mise en place, la permanence financière et la permanence des ressources humaines d'un centre multiservices francophone pour les femmes violentées de Dubreuilville.

Ce centre multiservices, en plus d'offrir des services en français d'intervention et de prévention en matière de violence faite aux femmes francophones, doit comprendre un volet d'intervention de soutien et d'accompagnement, d'intervention de groupe et d'hébergement destiné aux femmes violentées.

Ce centre multiservices aura comme mandat d'offrir des services en matière de violence faite aux femmes et pourra, le cas échéant, conclure, sur la base de cette permanence, des ententes avec d'autres organismes, agences ou services francophones et anglophones, servant les femmes.

Confirmation et validation de l'analyse des groupes de discussion par les communautés

En recherche-action, il existe un principe qui se nomme la confirmation externe des résultats. En d'autres mots, il s'agit de diffuser les résultats auprès des personnes concernées pour qu'ils soient discutés (INSERM 1985). Il ne s'agit pas d'entretenir les individus sur les résultats, mais d'amorcer une réflexion avec eux afin que le contenu présenté devienne significatif et rende compte aussi fidèlement que possible de la démarche entreprise avec eux. Par conséquent, après avoir procédé à l'analyse du matériel recueilli auprès des groupes de discussion dont nous venons de faire état, l'ultime étape de la recherche-action a été de retourner auprès de ces différents groupes afin de confirmer la validité de nos analyses et des recommandations formulées pour nous assurer que celles-ci étaient un reflet exact de la réalité vécue et exprimée par les participantes.

Pour ce faire, des rencontres ont été préparées, organisées et animées²⁰ en suivant un format unique et avec les mêmes femmes qui avaient participé aux groupes de discussion dans chacune des six localités déjà visitées. De plus, il était très important que les animatrices de groupes de confirmation externe connaissent bien le contenu, la démarche et les résultats de la recherche-action afin de pouvoir répondre aux questions qui pouvaient émerger

pendant les rencontres. Ainsi, après avoir contacté chacune des participantes aux groupes de discussion, les animatrices avaient comme tâche, à partir du document préliminaire du projet, de :

- revoir le projet de recherche-action et ses différentes étapes;
- revoir l'analyse des entrevues auprès des informatrices-clés et présenter leurs résultats;
- revoir la section du présent document concernant les rencontres des groupes de discussion et présenter leurs résultats concernant les besoins, les services;
- revoir la section du présent document concernant leur propre localité et le modèle de prestation de services choisi par le groupe de discussion;
- revoir la recommandation locale mise de l'avant par le groupe de discussion.

Chacune des participantes ayant en main un document préliminaire du rapport, elles en ont pris connaissance en s'attardant à la section les concernant. Puis, les animatrices ont ensuite posé les questions suivantes :

- Est-ce que le rapport reflète bien votre réalité, votre façon de voir les choses, vos désirs, vos aspirations?
- Est-ce que vous considérez que la section concernant votre communauté reflète ce que vous avez eu comme discussion?
- Est-ce que la recommandation concernant votre communauté reflète bien le modèle de prestation de services que vous avez choisi?
- Est-ce que vous avez des choses à ajouter ou à changer?

Les rencontres de confirmation externe ont duré environ deux heures et les animatrices devaient soumettre un rapport écrit sur le contenu des discussions pour chacune des questions posées.

Unaniment, chacun des groupes affirme que la section se rapportant à eux reflète incontestablement le contenu de leurs discussions et donc que le rapport reflète leur réalité, leur façon de percevoir les choses, leurs désirs et leurs aspirations. Finalement, à la question à savoir si la recommandation présentée dans le rapport préliminaire reflète bien le modèle de prestation choisi, chacun des groupes a signifié son accord. Voici quelques-uns de leurs commentaires.

Ça reflète bien notre réalité (...) C'est bien capté (...) Tout ce que nous avons dit est inclus (...) C'était notre décision, c'est de cela qu'on avait parlé (...) C'est fort, nous avons consensus (Thunder Bay).

On a besoin de services de qualité, quotidiens et continuels en français (Dubreuilville).

C'est la réalité (...) c'est un bon rapport qui démontre le besoin des services (...) Oui, il faut la permanence du personnel (...) Il faut pas lâcher (...) (Saint-Charles).

C'est bien ce que nous avons choisi, le centre serait situé à Geraldton mais pour servir toute la population de Greenstone (Longlac, Nakina, etc.) (Geraldton).

On est contentes de voir que les recommandations qu'on a faites lors du groupe de discussion sont là (...) Tout est correct comme ça (Sault Sainte-Marie).

Oui, définitivement, ça nous prend un centre pour les femmes francophones (...) Il faut la permanence du personnel (...) C'est bien écrit, c'est très

semblable à ce qu'on a dit (...) Il [le rapport préliminaire] ne contient pas d'oubli (...) Il [le rapport préliminaire] a tenu compte des besoins (...) Le rapport de la rencontre du groupe de discussion et le contenu du rapport sont excellents (...) J'aime la façon d'écrire nos besoins, notre réalité (Sudbury).

Quant à la dernière question concernant les choses à ajouter ou à changer à la question locale, les participantes ont eu peu de commentaires. Pour l'essentiel, il s'agissait de courtes discussions sur l'importance de la confidentialité dans les communautés rurales, de l'accent à accorder aux services à offrir dans chacune des localités afin qu'elles ne soient pas laissées pour compte, des besoins réels de services en français offerts de façon continue, de l'importance que l'on doit accorder à la prévention et du droit des francophones d'avoir des services en français. Ces courtes discussions sont venues appuyer, une fois de plus, les besoins déjà manifestés dans les localités et ce, afin de servir adéquatement les femmes violentées, agressées sexuellement ou victimes d'autres formes d'abus.

Mais, plus encore, les rencontres confirment que les résultats présentés, dans ce rapport, sont conformes aux discussions que les participantes ont tenues localement sur les besoins, les services et le modèle local de prestation de services en français en matière de violence.

En guise de conclusion sur les groupes de discussion, on peut dire que dans l'analyse des propos des participantes, on peut voir que les femmes, peu importe leur provenance géographique, ont une priorité, celle de recevoir des services en français dans leur localité pour répondre aux besoins des femmes violentées. Elles ne veulent plus manquer de services ou être à la remorque des services anglophones offrant des services bilingues qui, disent-elles, n'ont pas les ressources pour servir adéquatement les femmes francophones. Par ailleurs, de l'ensemble des discussions, même si l'exercice pour établir des priorités a semblé difficile à toutes, il est possible de voir émerger certains consensus autour d'enjeux importants pour l'établissement de services en français dans les différentes localités.

Dans l'ensemble des discussions qui ont eu lieu dans les sept groupes dans le Nord, il existe des grands axes qui ont animé les participantes. Sans revenir nécessairement sur ce qui a déjà été dit dans les pages qui précèdent, il est bon de mentionner ces axes et d'expliquer brièvement ce qu'ils signifient pour les femmes.

- *Programmes d'estime de soi* : les participantes discutent beaucoup de l'estime de soi parce que sa reconstruction est perçue comme étant le moyen permettant de mettre fin à la détresse psychologique et menant à la guérison et à l'autonomie. C'est donc dire que pour les participantes, une augmentation positive de l'estime de soi peut permettre aux femmes violentées de sortir de leur profonde dépendance à l'égard des hommes, dépendance qui n'autorise pas la prise en main et l'autonomie.
- *Services d'hébergement* : toutes les participantes reconnaissent l'importance d'offrir un système de protection en cas de crise ou d'urgence. Il s'agit là d'une stratégie de survie pour les femmes violentées et leurs enfants. Et les participantes reconnaissent d'emblée le besoin qu'ont les femmes de se soustraire à la menace immédiate. Le service visant à répondre à ce besoin constitue donc une priorité. Il doit prendre en considération les particularités des petits milieux qui préconisent la création de lieux d'hébergement où les femmes pourraient trouver réconfort, soutien, hébergement et information sans devoir s'exiler de leur milieu d'appartenance ou sans être obligées à de longs déplacements.
- *Prévention et sensibilisation* : lorsque les participantes discutent des interventions faites par certains services institutionnels, elles évoquent souvent les histoires malencontreuses qui génèrent au sein de la population une hésitation à recourir à ces services. Ces histoires manifestent généralement un déni de la gravité des situations de violence. Elles évoquent aussi la lenteur des systèmes institutionnels par rapport à un changement de

mentalité, si ardemment souhaité par les femmes. Il est donc clair que l'on doit déployer des stratégies de sensibilisation afin de favoriser la prise de conscience et la promotion d'attitudes et de conditions qui élimineraient la violence.

- *Anonymat et confidentialité* : ces deux termes font référence au fait que le milieu francophone est relativement restreint, d'autant plus restreint si l'on vit en milieu rural ou isolé. Or, dans ce milieu, on perpétue souvent l'image de honte associée aux femmes victimes de violence et cette honte rejaillit sur la famille. Les communautés étant souvent étroitement tissées, tout ce qui n'est pas de l'ordre de la conformité est stigmatisé socialement. Par conséquent, le stigmate communautaire qui accompagne la femme violentée est très grand d'où le besoin de protéger cet anonymat par tous les moyens.
- *Services à l'enfance* : Les participantes indiquent que les femmes violentées, comme celles qui travaillent auprès d'elles, ont à cœur leur rôle de mère et de protectrice. Cette préoccupation des femmes s'exprime par la mise en place de services destinés aux enfants. Ainsi, non seulement faut-il travailler avec les enfants pour qu'ils reconnaissent les situations de violence, ce qui se fait dans certains milieux scolaires par des programmes comme Espace ou Instinct, mais il est aussi important de leur offrir des services lorsqu'ils sont eux-mêmes les victimes ou les témoins de la violence qui est faite à leur mère. Les conséquences de la violence familiale sont graves pour les enfants.

Voilà donc l'essentiel des grands axes qui ont traversé les discussions. Pour conclure cette section du rapport, rappelons que la démarche de recherche-action entreprise avait comme objectif de donner la parole aux femmes de diverses localités du Nord de l'Ontario. Pour nous, ce sont ces femmes qui connaissent le mieux les particularités de leur localité. Ce sont aussi elles qui, quotidiennement, travaillent auprès des femmes violentées. Par conséquent, elles étaient les mieux placées pour développer une vision claire de leur propre devenir. Partout, par un exercice canalisé et orienté, les participantes se sont livrées à une intense session de remue-méninges et de réflexion qui leur a permis de déterminer, à partir de leurs connaissances des besoins des femmes violentées et des services présents ou absents, le modèle de prestation de services le mieux adapté à leur communauté. Il faut reconnaître cette expression authentique de femmes qui, ensemble, ont témoigné de leurs préoccupations, leurs situations, leurs stratégies et leurs priorités et qui tenteront, dans l'avenir, de réaliser par tous les moyens mis à leur disposition, leur vision du monde des services à offrir pour répondre à un problème grave. Partout, les femmes ont eu l'impression d'être des bâtisseuses de leur communauté. Toutefois, elles savent aussi que la consolidation et le développement de services en violence passent par l'augmentation des ressources pour servir un immense territoire.

Notes

9. La rencontre qui s'est tenue à Dubreuilville n'a pu être enregistrée suite à un bris d'équipement vidéo. Seules les notes exhaustives prises lors de la rencontre ont été analysées.
10. Cette liste de besoins intègre certains éléments relatifs au Projet Passeport du CVF (1999) et au rapport de l'AOCVF (1998), notamment les dimensions de services axés sur la famille et services communautaires.
11. L'équipe inter-juges qui a procédé au visionnement et à l'évaluation du matériel des groupes de discussion était formée de la chercheuse principale, Marie-Luce Garceau et du chercheur principal, Marc Charron ainsi qu'une intervenante ayant participé au comité coordonnateur de la recherche-action, Diane Dupont.

12. Chacune des animatrices des groupes de discussion est aussi intervenante auprès des femmes qui sont survivantes de violence.
13. La ligne de crise 24/7 étant un acquis comme service aux femmes violentées du Nord, elle n'a pas été incluse dans la liste. Il n'en demeure pas moins qu'elle a été mentionnée comme service de base par les participantes des groupes de discussion de Geraldton, de Sudbury et de Thunder Bay. Dans la liste, la ligne de crise est intégrée aux services d'accompagnement et de soutien.
14. Les autres services ont été exprimés avec moins d'accent et correspondent davantage à des préoccupations locales, difficilement généralisables à l'ensemble des groupes.
15. La localité de Saint-Charles en est un bon exemple puisque le lieu physique évoqué par les participantes comprend des services d'alphabétisation, un centre d'emploi, les ressources d'un collège, un dépanneur auquel pourrait s'ajouter une bibliothèque, un centre de santé, etc.
16. Rappelons que deux groupes de discussion se sont tenus à Thunder Bay et un à Geraldton. Les propos tenus dans cette section ne concernent donc que ces deux localités.
17. Dans la région du Grand Sudbury, le Projet Passeport du CVF inclut Espanola, Rayside-Balfour (Azilda, Chelmsford, Levac, Dowling), Vallée-Est (Val Caron, Val Thérèse, Hanmer, Capreol), Nickel Centre (Markstay, Garson, Falconbridge), Sudbury, Walden (Copper Cliff, Lively) et Sudbury-Est, une population d'environ 50 000 Francophones.
18. De Sault Sainte-Marie à Hornepayne, il y a près 420 kilomètres.
19. Pour Dubreuilville, il nous est impossible d'avoir accès à la cassette vidéo, celle-ci ayant été l'objet d'une défectuosité. Seules les notes de la secrétaire d'assemblée nous ont été accessibles. Par conséquent, nous ne pouvons présenter de tableau sur les propos que les participantes ont tenus.
20. Les rencontres dans la région du Nord-Ouest ont été animées par Denyse Culligan, celles de la région de l'Algoma par Sylvie Aikens et celles de la Municipalité régionale de Sudbury et de Sudbury-Est par Marie-Luce Garceau.

Conclusion

Conclusion

Dans une recherche-action, les chercheuses et les actrices analysent et développent conjointement des questions en vue de solutionner un problème immédiat vécu par les actrices. Par ce moyen, il s'agit d'enrichir les connaissances, le savoir-faire et le savoir-être en vue d'amorcer un processus de changement social par rapport à une situation donnée. Les expertes sont donc les femmes qui ont su définir et exprimer leurs besoins, les services qui les combleraient ainsi que le mode de prestation de ces mêmes services. Arrivé au terme de cette démarche, il n'est donc pas question de poser un regard distant et expert à titre de chercheuses. Tout au plus, pouvons-nous souligner quelques-uns des points saillants qui ont fait l'objet de cette recherche.

Comme nous l'avons vu, il n'y a pas véritablement d'écart entre le discours des participantes aux groupes de discussion et celui des informatrices clés œuvrant dans les services offerts aux femmes violentées. Tout au plus, pourrait-on parler de nuances, de subtilités. Par exemple, du côté des informatrices clés, on souligne le besoin de sécurité des femmes victimes de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel ou d'autres formes d'abus, alors que du côté des participantes au groupe de discussion, on cherche à comprendre l'acceptation par les femmes de la violence qui leur est infligée, d'où l'accent mis sur l'estime de soi. Intuitivement, elles comprennent que la violence vécue par l'une d'entre elles atteint toutes les femmes dans leur réalité intime et leur effort de compréhension atteste leur sympathie, au sens de «vivre avec». Cela dit, on trouve dans les deux discours des éléments analogues, bien que l'accent diffère. Ainsi en est-il des besoins d'hébergement, de sensibilisation, de services aux enfants, etc.

Les participantes aux groupes de discussion se sont données des modèles de prestation de services où ces besoins et les services correspondants pourraient prendre place. Si le centre multiservices a été adopté par plusieurs groupes, il s'impose sous le règne de la nécessité. En effet, dans les communautés éloignées, voire rurales, le manque de services est tellement grand que l'obtention de plusieurs services est séduisante. Que ce centre multiservices offre la gamme complète de services en violence comme à Sault-Sainte-Marie ou qu'il réunisse sous un même toit divers services compatibles, comme à Saint-Charles ou Geraldton, le manque réel de services est criant. Seule la quantité peut y suppléer. Cela dit, d'autres communautés ont opté pour des modèles de prestation de services différents : Sudbury a retenu le refuge à court et moyen terme, Thunder Bay, celui d'un centre de mieux-être. À l'image de leur communauté, le choix de ces modèles de prestation de services possède une caractéristique commune, ce sont des services en français.

Partout, ces services en français sont perçus comme essentiels, car la violence vécue par les femmes met en jeu des émotions, des sentiments qui ne peuvent se dire que dans sa langue maternelle. Pour être en mesure d'exprimer son histoire de violence en français, pour ne pas subir une violence supplémentaire liée à la langue, il importe que ces femmes puissent recevoir des services en français, qu'elles puissent être accueillies dans un milieu francophone de langue et de culture, sinon la voie de la guérison ne sera jamais complète. C'est ce que notre recherche a montré par les propos d'informatrices clés et ceux des participantes aux groupes de discussion.

Dans l'étape de confirmation externe, nous souhaitons que les femmes s'approprient les résultats de la recherche et qu'elles entreprennent les actions nécessaires pour que leurs

paroles deviennent réalité. Nous pourrions aisément formuler le même souhait aux responsables de la recherche-action. Non seulement doivent-elles s'appropriier les résultats de la recherche pour faire les représentations et les actions politiques qu'elles jugeront nécessaires, mais elles doivent aussi seconder l'expression authentique de ces femmes en s'en faisant les porte-parole.

Tout ce que l'équipe de chercheuses peut espérer de cette recherche-action, c'est qu'elle participe à la prise de conscience des cadres sociaux dans lesquels les individus construisent leurs expériences et se forment comme actrices sociales, libres et autonomes. Si ce sont bien les actrices qui «fabriquent» leurs expériences, elles ne font pas n'importe quoi et n'importe comment. Le respect du choix des femmes, inhérent à la démarche féministe auprès des femmes victimes de violence conjugale, d'agressions à caractère sexuel ou d'autres formes d'abus, en témoigne éloquemment. La recherche par l'observation des conduites et toute enquête est observation, peut simplement essayer de décrire et de comprendre ces logiques d'action.

Annexe I :

**Canevas d'entrevue pour les
intervenantes et les intervenants
francophones**

Recherche-action 2000

Comité des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Canevas d'entrevue pour les intervenantes et intervenants

Préambule

Marrainé par le CFFNOO et subventionné par Condition féminine Canada, ce projet de recherche-action a pour but : de connaître les besoins et les services actuels; de connaître les besoins et les services à mettre en place; d'identifier des pistes de partenariats ou d'ententes pour servir adéquatement les femmes francophones victimes de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus, dans les régions du Nord-Ouest, d'Algoma, de Sudbury et de Sudbury-Est. L'objectif ultime de cette enquête est de servir adéquatement les femmes francophones par la mise en place de services et d'en garantir la permanence.

Pour ce faire, votre collaboration est précieuse, car les réponses que vous fournirez, à titre d'expert ou d'experte dans les domaines de la violence, de l'agression ou d'autres formes d'abus dans votre communauté, nous permettront de bien cerner la situation vécue par les femmes francophones.

L'équipe de recherche est composée de Marie-Luce Garceau, professeure titulaire à l'École de service social de l'Université Laurentienne, de Bibiane Tremblay, coordonnatrice du projet de recherche, et de Marc Charron, chercheur et chargé de cours à l'Université Laurentienne. L'équipe de recherche ainsi que les intervieweuses accordent une importance capitale à la protection de la confidentialité et à l'anonymat. Vous pouvez donc être assurée qu'aucun renseignement qui permettrait d'identifier ou de faire des liens entre les données recueillies et les personnes qui ont participé aux entrevues ne seront divulgués.

Nous vous remercions à l'avance de votre apport dans cette recherche-action.

Canevas d'entrevue

Pour débiter cette entrevue portant sur les besoins des femmes francophones victimes de violence, d'agressions à caractère sexuel ou d'autres formes d'abus, nous aimerions connaître votre opinion sur l'ampleur du problème de la violence dans votre région ou localité à la lumière de données issues d'enquêtes provinciales ou nationales.

Mise en contexte

Une récente enquête de Statistique Canada affirme que seulement 14 % des actes de violence sont signalés à la police. Pourtant, dans 9 cas sur 10, la violence a entraîné, entre autres, des conséquences émotives chez la victime.

- Est-ce que vous pensez que les problèmes de violence conjugale, d'agression sexuelle et d'autres formes abus sont des problèmes sous-déclarés dans votre région ou localité? Veuillez préciser votre réponse.
- Pensez-vous qu'il est difficile de saisir l'ampleur des conséquences de la violence, de l'agression ou des autres formes d'abus chez les femmes qui en sont victimes? (Éléments de relance : conséquences physiques, psychologiques, économiques, sociales).

Mise en contexte

Dans le domaine de la violence contre les femmes en Ontario français, une enquête récente a révélé que la majorité des services offerts aux femmes francophones est le fait d'un petit nombre de personnes bilingues œuvrant principalement dans les agences anglophones et que l'accessibilité aux services en français dépend de la présence sur place de ces personnes lors de la demande de services.)

- Est-ce que vous pensez que la situation des services offerts aux femmes francophones de votre localité est bien celle décrite dans cette affirmation? Pouvez-vous expliquer votre réponse.
- Est-ce qu'il est important pour vous de servir les femmes francophones victimes de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus, dans leur langue d'usage? Pouvez-vous expliquer votre réponse?
 - a) Si la personne répond oui, à partir des cas de violence que vous avez rencontrés dans votre pratique, quels sont les besoins engendrés par les situations de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus qui sont exprimés par ces femmes? (Éléments de relance pour l'intervieweuse : accueil, orientation, aiguillage, sécurité, confidentialité, appui et soutien, etc.)
 - b) Si la personne répond non, demandez-lui de préciser sa réponse (pourquoi?)
- À partir des cas de violence que vous avez rencontrés dans votre pratique, en tant qu'experte, quels sont les besoins engendrés par les situations de violence qui ne sont pas exprimés par les femmes et qu'il vous semble important de combler?
- Est-ce que les autres milieux d'intervention de votre communauté partagent votre point de vue sur les besoins des femmes francophones violentées ou agressées?
 - a) Si oui, lesquels?
 - b) Si non, pourquoi?

- Par rapport aux besoins que vous venez d'identifier, quels sont les **services disponibles** aux femmes victimes de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus de votre localité? (Éléments de relance pour l'intervieweuse : service d'urgence, ligne d'écoute téléphonique, hébergement, accompagnement, intervention individuelle, intervention de groupe, services communautaires (*outreach*), transport, prévention, sensibilisation, etc.).
- Par rapport aux besoins que vous venez d'identifier, quels sont les services qui ne sont **pas disponibles** aux femmes violentées ou agressées de votre localité mais qu'il vous semble important de combler?
- Si vous pouviez établir un ordre de priorités dans les services offerts ou à combler pour servir les femmes violentées ou agressées, quel serait-il?
- D'après vous, comment est-il possible de mettre en place de tels services?
- Est-ce que vous pensez que l'établissement de partenariats ou d'ententes entre les différents services de votre localité pour servir adéquatement les femmes violentées ou agressées sont souhaitables? Quels seraient les partenariats ou les ententes que vous envisageriez?
- Est-ce qu'il y aurait des aspects concernant les besoins ou les services aux femmes violentées ou agressées que nous n'avons pas touché et qu'il vous semble important de communiquer?
- Si vous aviez un souhait à formuler, par rapport aux services aux problèmes de la violence, de l'agression ou de toutes autres formes d'abus, quel serait-il?

Merci de votre aide.

Annexe II :

**Canevas d'entrevue pour les
intervenantes et intervenants
anglophones**

Action Research 2000

Comité des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Interview Plan for Service Workers

Introduction

The goals of this action research project sponsored by the CFFNOO and subsidized by Status of Women Canada are the following: to identify the needs and existing services; to determine the needs and services to implement; to explore possible partnerships and/or agreements aimed at providing adequate services to francophone women victims of violence, abuse or other forms of maltreatment in the Northwestern, Algoma, and Sudbury East Regions. The ultimate objective of this project is to help provide sufficient services by setting up the required services and ensuring their continued provision.

Your help is essential to the project because the answers you will give, as expert in your community in the field of violence, abuse or other forms of maltreatment, will help the research team evaluate the environment experienced by francophone women.

The research team consists of Marie-Luce Garceau, professor at Laurentian University's School of Social Work, Bibiane Tremblay, research project co-ordinator, and Marc Charron, researcher and lecturer at Laurentian University. The research team members and interviewers will treat all information with the strictest confidentiality and assure you that no information identifying the interviewees or otherwise linking them to any collected data will be disclosed.

The research team is grateful for your contribution to the action research project.

Interview Plan for Service Workers

To begin this interview on the needs of francophone women victims of violence, sex-related abuse or other forms of maltreatment, we would like to know your opinion on the occurrence of violence in your region or community in the light of data revealed by provincial or national surveys.

Background

According to a recent Statistics Canada survey, only 14% of all violent acts are reported to the police. Yet, the violence caused, 9 times out of 10, emotional suffering to the victims.

- Do you consider family violence, sexual abuse or other forms of maltreatment to be underreported in your region or community? Please explain your answer.
- Do you believe that it is difficult to comprehend the extent of the consequences of violence, abuse and other forms of maltreatment against women who are victims? (Follow-up elements: physical, psychological, economic, and social consequences).

Background

A recent survey on violence against women in French-speaking Ontario reveals that most services are provided to francophone women by a small number of bilingual individuals primarily working in English-speaking agencies and that the availability of French services depends on the actual presence of such individuals on the premises when the services are requested.

- Do you feel the same conditions apply to services provided to francophone women in your community? Please explain your answer.
- Is it important, according to you, to serve francophone women victims of violence, abuse or other forms of maltreatment in the language they speak at home? Please explain your answer.
 - a) *(If the interviewee answers “yes”)* What are, on the basis of the violence cases that you have dealt with in your work, the needs created by situations of violence, abuse or other forms of maltreatment and expressed by women victims? (Follow-up elements: reception, orientation, referral, security, confidentiality, support, etc.)
 - b) *(If the interviewee answers “no”)* Please explain your answer.
- What are, on the basis of the violence cases that you have dealt with in your work as expert, the needs created by situations of violence, abuse or other forms of maltreatment that are not expressed by women victims but that you feel should be fulfilled?
- Do other intervention bodies in your community share your views on the needs of francophone women victims of violence or abuse?
 - a) If so, which ones?
 - b) If not, why?
- In connection to the needs that you have identified, what services are available to women victims of violence, abuse or other forms of maltreatment in your community? (Follow-up elements: emergency services, crisis line, sheltering, supportive care, individual intervention, group intervention, community services (*outreach*), transportation, prevention, education, etc.).

- In connection to the needs that you have identified, what are the services that are not available to women victims of violence, abuse or other forms of maltreatment in your community and that you feel should be fulfilled?
- If you could prioritize existing services and services to be implemented to accommodate the needs of women victims of violence or abuse, what would your priorities be?
- According to you, how would those services best be implemented?
- Do you feel partnerships and/or agreements between the various agencies of your community are desirable to provide adequate services to women victims of violence or abuse? What partnerships or agreements would you contemplate?
- Are there any aspects of the needs of/services provided to women victims of violence or abuse that were left out and that you feel deserve attention?
- If you had one wish to express concerning services provided in connection to violence, abuse and all other forms of maltreatment, what would it be?

Thank you for your help.

Annexe III :

**Lettres de consentement en français
et en anglais**

Lettre de consentement

Recherche-action 2000

Comité des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Marrainé par le Comité des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario (CFFNOO) et subventionné par Condition féminine Canada, ce projet de recherche-action a pour but : de connaître les besoins et les services actuels; de connaître les besoins et les services à mettre en place; d'identifier des pistes de partenariats ou d'ententes pour servir les femmes francophones victimes de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus, dans les régions du Nord-Ouest, d'Algoma, de Sudbury et de Sudbury-Est. L'objectif ultime de cette enquête est de servir adéquatement les femmes francophones par la mise en place de services et d'en garantir la permanence.

Pour ce faire, votre collaboration est précieuse, car les réponses que vous fournirez, à titre d'expert ou d'experte dans les domaines de la violence, de l'agression ou d'autres formes d'abus dans votre communauté, nous permettront de bien cerner la situation vécue par les femmes francophones.

L'équipe de recherche est composée de Marie-Luce Garceau, professeure titulaire à l'École de service social de l'Université Laurentienne, de Bibiane Tremblay, coordonnatrice du projet de recherche, et de Marc Charron, chercheur et chargé de cours à l'Université Laurentienne. Pour de plus amples renseignements sur le projet, on peut joindre madame Garceau au (705) 675-1151 poste 5052.

L'équipe de recherche ainsi que les intervieweuses accordent une importance capitale à la protection de la confidentialité et à l'anonymat. Vous pouvez donc être assurée qu'aucun renseignement qui permettrait d'identifier ou de faire des liens entre les données recueillies et les personnes qui ont participé aux entrevues ne seront divulgués. Un rapport des résultats sera publié et on pourra se le procurer sur demande auprès de madame Garceau.

Nous vous remercions à l'avance de votre apport dans cette recherche-action.

J'accepte de faire partie de faire l'entrevue ou de faire partie du groupe de discussion

Signature de consentement : _____

Signature de l'intervieweuse : _____

Date: _____

Letter of Consent

Action Research 2000

Comité des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

The goals of this action research project sponsored by the CFFNOO and subsidized by Status of Women Canada are the following: to identify the needs and existing services; to determine the needs and services to implement; to explore possible partnerships and/or agreements aimed at providing adequate services to francophone women victims of violence, abuse or other forms of maltreatment in the Northwestern, Algoma, and Sudbury East Regions. The ultimate objective of this project is to help provide sufficient services by setting up the required services and ensuring their continued provision.

Your help is essential to the project because the answers you will give, as expert in your community in the field of violence, abuse or other forms of maltreatment, will help the research team evaluate the environment experienced by francophone women.

The research team consists of Marie-Luce Garceau, professor at Laurentian University, School of Social Work, Bibiane Tremblay, research project co-ordinator, and Marc Charron, researcher and lecturer at Laurentian University. The research team members and interviewers will treat all information with the strictest confidentiality and assure you that no information identifying the interviewees or otherwise linking them to any collected data will be disclosed. If you need more details on the project, please contact Marie-Luce Garceau (705) 675-1151 ext. 5052. A report will be sent upon request.

The research team is grateful for your contribution to the action research project.

I consent to be interviewed or to participate to the focus group

Signature: _____

Date: _____

Interviewer signature: _____

Annexe IV :

Consignes pour les groupes de discussion

Recherche-action 2000 (CFFNOO)

Phase II : Groupes de discussion

Canevas pour l'animation du groupe de discussion

1) Présentation générale du projet

- Présentation personnelle de la modératrice
- Présentation de la recherche-action menée sous l'égide de la CFFNOO
- Présentation des buts de la recherche :
 - Marrainé par le CFFNOO et subventionné par Condition féminine Canada, ce projet de recherche-action a pour but : de connaître les besoins et les services actuels; de connaître les besoins et les services à mettre en place; d'identifier des pistes de partenariats ou d'ententes pour servir adéquatement les femmes francophones victimes de violence, d'agression ou d'autres formes d'abus, dans les régions du Nord-Ouest, d'Algoma, de Sudbury et de Sudbury-Est. L'objectif ultime de cette enquête est de servir adéquatement les femmes francophones par la mise en place de services et d'en garantir la permanence.
 - Nous comptons sur votre précieuse collaboration. Puisque vous représentez votre communauté, et que car grâce à la connaissance que vous avez des besoins de votre milieu et de la problématique dans les domaines de la violence, de l'agression ou d'autres formes d'abus dans votre communauté, nous tenterons ensemble de trouver quel modèle de services répondrait le mieux aux besoins de votre milieu
- Présenter l'équipe de recherche : Marie-Luce Garceau, professeure titulaire à l'École de service social de l'Université Laurentienne, de Bibiane Tremblay, coordonnatrice du projet de recherche, et de Marc Charron, chercheur et chargé de cours à l'Université Laurentienne. L'équipe de recherche accorde une importance capitale à la protection de la confidentialité et à l'anonymat. Vous pouvez donc être assurée qu'aucun renseignement qui permettrait d'identifier ou de faire des liens entre les données recueillies et les personnes qui ont participé aux entrevues ne seront divulgués. En tant qu'animatrice et adjointe, nous sommes aussi engagées à respecter la confidentialité et votre anonymat. L'équipe de recherche vous remercie à l'avance de votre apport dans cette recherche-action.
- Présenter les deux volets : lors du premier volet qui s'est déroulé entre mai et septembre dernier, nous avons recueilli des informations auprès d'un certain nombre de personnes œuvrant dans le domaine par le biais d'entrevues. Le deuxième volet consiste justement à consulter les femmes du milieu pour connaître leurs opinions sur les solutions possibles aux besoins des femmes francophones qui sont soumises à une ou plusieurs formes de violence. Précisément, connaître votre opinion sur le modèle de services qui correspond le mieux aux besoins des femmes de votre communauté. Donc, durant la dernière semaine d'octobre et la première semaine de novembre, environ 90 femmes francophones participeront à 6 groupes de discussion qui se tiendront à Sault Sainte-Marie, Dubreuilville, Thunder Bay, Geraldton, Sudbury et Sudbury est.

2) Présentation pour la discussion sur les besoins :

- Présenter les résultats de la Phase I : voici le constat sommaire sur les besoins qui ont été mentionnés par les intervenantes : présenter la liste des besoins.
- Demandez aux participantes la question suivante : Est-ce que vous connaissez des besoins qui ne sont pas exprimés dans cette liste et qu'il vous semble important de mentionner? S'il vous plaît les ajouter.

Directives à la modératrice pour la discussion sur les besoins :

- échange d'au plus 20 minutes
- inscrivez les besoins additionnels sur un tableau (vous les transcrirez dans votre rapport)
- du moment que vous sentez qu'il y a répétition par rapport à un besoin exprimé, interrompre poliment la locutrice
- reprendre en disant : Voilà la liste des besoins des femmes violentées ou agressées que vous trouvez importants. Maintenant, nous allons nous pencher sur les services suggérés par les intervenantes à mettre en place pour répondre aux besoins des femmes violentées ou agressées.

3) Présentation de la discussion sur les services

L'exercice vise à établir un ordre de priorité au moyen d'un consensus les services à mettre en place dans chacune des localités. Il se fera en 2 temps :

- 1) exercice personnel et collectif sur les priorités sur les grandes orientations de services;
- 2) exercice personnel et collectif sur les priorités dans les services à offrir

Directives à la modératrice sur la question des services

Présenter la liste des services

- regardez la liste ensemble sur l'acétate
- faire l'exercice individuel en indiquant qu'il existe 3 espaces pour d'autres grandes orientations de services
- faire l'exercice collectif de consensus

Notes : Les services déjà en place dans les communautés ne sont nullement remis en question. Ils sont pris pour acquis (ligne de crise, etc.).

4) Présentation de la discussion sur les modèles de services

Maintenant que vous avez établi les priorités locales, nous aimerions vous proposer trois modèles de prestations de services qui font tantôt référence au problème de la divulgation, tantôt référence au problème d'assistance en situation de crise.

Question de départ de la modératrice : Après avoir établi les priorités locales, nous aimerions que vous puissiez comparer les trois modèles en présence et que les participantes indiquent le modèle qui, selon elles, correspond le mieux à leurs priorités.

- Présentez les modèles de prestation de services.
- Estimez la valeur de chacun des modèles à la lumière des priorités que vous venez d'établir et indiquez celui qui vous convient le mieux. (Mettre les modèles types sur un transparent et faire des photocopies pour les remettre aux participantes)

Lorsque la discussion est terminée, remerciez chaleureusement les participantes.

N'oubliez pas de nous faire parvenir vos commentaires sur les résultats.

Bonne discussion !

Marie-Luce Garceau
Marc Charron

Commentaires de la modératrice sur le groupe de discussion

Lieu du groupe de discussion : _____

Nom de la modératrice : _____

Nombre de cassettes vidéos : _____

Date de la rencontre : _____

Après chacun des groupes de discussion, veuillez procéder à un bref compte rendu.

- Indiquer dans quelles circonstances s'est déroulé l'entretien (les commentaires des personnes interrogées, les sujets abordés, les points saillants, etc.).
- Noter vos propres attitudes à l'égard de l'entretien.
- Relever les informations non prévues mais qui peuvent permettre de mieux saisir les propos de la personne interviewée.
- Dégager des pistes de réflexions à l'intention des analystes ou d'autres aspects à approfondir, relever les questions en suspens.
- Présenter vos réflexions personnelles sur l'entrevue et tous les autres commentaires qui touchent l'entrevue.

Bibliographie

Bibliographie

- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 1998. *Plan stratégique de développement des services en français en matière de violence contre les femmes, 1997-2001*. Ottawa, AOcVF.
- Bilodeau, A. 1981. *La violence conjugale : recherche d'aide des femmes*. Québec, Les publications du Québec.
- Brunet, L. pour Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. 1998. *Les services en français en matière de violence faite aux femmes : le défrichage d'un chemin tortueux*. Ottawa : AOcVF.
- Carrier, M et M. Michaud. 1982. *La violence faite aux femmes en milieu conjugal : le produit d'une société sexiste*. Ottawa, Secrétariat d'État.
- Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario (CFFNOO). 1999. *Demande d'aide financière*. Thunder Bay, CFFNOO, décembre.
- Centre Victoria pour femmes (s.d.). *Le Centre Victoria pour femmes*. Sudbury, Centre Victoria pour femmes.
- Cimon, L. 1994. *Perception du vécu des enfants témoins ou victimes de violence conjugale chez les intervenantes psychosociales et les interventions réalisées auprès des enfants et leur famille*. Québec, Université Laval, mémoire de maîtrise.
- Côté, L. 1994. «Tribunaux et violence conjugale : la situation dans deux districts judiciaires du Québec». Dans M. Rinfret-Raynor et S. Cantin (dir.de publ.), *Violence conjugale : recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 423-439.
- Dagenais, H. 1996. *Science, conscience et action : 25 ans de recherche féministe au Québec*. Montréal, Les Éditions du remue-ménage.
- Dupont, D. et M.L. Garceau. 2000. *Fiches atouts! Partie II : Les agressions à caractère sexuel. Fiche II-3 : Les autres formes d'abus et leurs conséquences sur la vie des femmes qui en sont victimes*. Sudbury, Centre Victoria pour femmes de Sudbury.
- Garceau, M.L. 2000a. *Fiches atouts ! Partie II : Les agressions à caractère sexuel. Fiche II.1 : Les différentes formes d'agression à caractère sexuel*. Sudbury, Centre Victoria pour femmes de Sudbury.
- Garceau, M.L. et D. Dupont. 2000b. *Fiches atouts ! Partie II : Les agressions à caractère sexuel. Fiche II.1 : Les différentes formes d'agression à caractère sexuel*. Sudbury : Centre Victoria pour femmes de Sudbury.
- Garceau, M.L. 1997. «Visibilité des femmes et partenariats». *Reflets, revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, vol. 3, no 2, 24-29.
- Garceau, M.L. 1997. *Visibles et partenaires : pratiques et recherches féministes. Reflets, revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, vol. 3, no 2.
- Garceau, M.L., R. Carrière et F. Boudreau. 1996. *Contre la violence subie par les femmes et les enfants en milieu familial. Reflets, revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, vol. 2, no 1.
- Hodgins, S et G. Larouche. 1982. «La femme violentée et les services qui lui sont offerts». *Intervention*, no 63, Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec.
- Institut national de la santé et de la recherche médicale. 1985. *La recherche-action en santé*. Paris, La documentation française.
- Kérouac, S. et M.E. Taggart. 1994. «Portrait de la santé de femmes aux prises avec la violence conjugale». Dans M. Rinfret-Raynor et S. Cantin (dir.de publ.), *Violence conjugale : recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 97-112.

- Larouche, G. 1980. *Une étude sur la violence conjugale*. Mémoire de maîtrise, Montréal, Université de Montréal.
- Marche mondiale des femmes. 2000. *Pour que ça change! Revendications présentées au gouvernement fédéral du Canada pour éliminer la pauvreté et la violence faite aux femmes*. Montréal, Fédération des femmes du Québec.
- Martin, Geneviève. 1996. «La recherche sur la violence envers les femmes. Quand le fil conducteur féministe devient visible». Dans H. Dagenais (dir. de publ.), *Science, conscience et action : 25 ans de recherche féministe au Québec*. Montréal, Les éditions du remue-ménage, 121-148.
- Martin, G. et F. Lavoie. 1994. «Attitudes à l'égard de la violence conjugale chez les intervenantes et intervenants de première ligne». Dans M. Rinfret-Raynor et S. Cantin (dir. de publ.), *Violence conjugale : recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 209-227.
- Office des affaires francophones. 1999. *Les Francophones en Ontario*. Toronto, Office des affaires francophones.
- Palacio-Quentin, E. 1995. «Les mauvais traitements envers les enfants : facteurs sociaux et dynamique familiale». Dans G. Martin, M. Clément et C. Fortin (dir. de publ.) *Liens entre la violence physique, psychologique et sexuelle faite aux enfants et aux femmes*, Actes du séminaire tenu à Drummondville le 11 novembre 1994, coll. Réflexions non 3, Québec, Cri-Viff, p. 5-14.
- Passport. 1999. *Rapport d'étape. Prévention de la violence faite aux femmes : un schéma de mise en œuvre. Plan d'action et mise en œuvre de services en français*. Sudbury, Centre Victoria pour femmes.
- Prud'homme, D. 1994. «Impact des maisons d'hébergement sur les femmes violentées et leurs enfants». Dans M. Rinfret-Raynor et S. Cantin (dir. de publ.), *Violence conjugale : recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 341-362.
- Ralph, D., A. Régimbald et N. St-Amand. 1997. *Open for Business, Closed to People: Mike Harris's Ontario*, Halifax, Fernwood Publishers.
- Revue canadienne de criminologie, Canadian Journal of Criminology*. 1995. *Enquête sur la violence envers les femmes : examen des données, Focus On The Violence Against Women Survey*. *Revue canadienne de criminologie, Canadian Journal of Criminology*, vol. 37, no 3.
- Simard, G. 1989. *La méthode du focus group*. Laval, Mondia.
- Stewart, D. W. et P. N. Shamdasani. 1990. *Focus Groups. Theory and Practice*. Newbury Park, Sage Publications.
- Statistique Canada. 2000. *La violence familiale au Canada : un profil statistique 2000*. Ottawa, Centre canadien de la statistique juridique, no 85-224 au catalogue.
- Statistique Canada. 1998. *La violence familiale au Canada : un profil statistique 1998*. Ottawa, Centre canadien de la statistique juridique, no 85-224 au catalogue.
- Statistique Canada. 1993. *L'enquête sur la violence envers les femmes*. Statistique Canada, Le quotidien, novembre.
- Toseland, R. W. et R. Rivas. 1998. *Group Work Practice*. Toronto, Allyn and Bacon.

