

# Services de lutte contre la violence faite aux femmes à Hamilton

## Évaluation des lacunes et des obstacles dans les services

Préparé pour le Groupe de travail sur les violences faites aux femmes (WAWG) par le  
**Social Planning and Research Council of Hamilton**

Deirdre Pike, planificatrice sociale cadre, SPRC  
Meghan Fox, étudiante, Université McMaster, SSW  
Heather Bamsey, étudiante, Université York, SSW

AVRIL 2016

© The Social Planning and Research Council of Hamilton  
350, rue King Est, bureau 104, Hamilton (Ontario) L8R 3N9  
Téléphone : 905.522.1148 Télécopieur : 905.522.9124  
Courriel : [sprc@sprc.hamilton.on.ca](mailto:sprc@sprc.hamilton.on.ca) Site Web : [sprc.hamilton.on.ca](http://sprc.hamilton.on.ca)



Organisme financé par Centraide

© Woman Abuse Working Group, Hamilton (Ontario)  
Courriel : [wawgpc@gmail.com](mailto:wawgpc@gmail.com) Site Web : [www.wawg.ca](http://www.wawg.ca)

Tous droits réservés, y compris le droit de reproduction de toute partie du document, en tout ou en partie.



## REMERCIEMENTS

Le Social Planning and Research Council (SPRC) et le Groupe de travail sur les violences faites aux femmes (WAWG) veut remercier les nombreuses femmes qui ont participé aux diverses étapes de ce projet, en partageant les histoires de leurs expériences au sein du système des services en matière de violence faite aux femmes à Hamilton. Leurs connaissances, leur force et leur passion alimentent les recommandations dans ce rapport. Ce travail reconnaît et reflète le temps qu'elles ont pris et les histoires de résilience qu'elles ont racontées.

Le WAWG veut aussi reconnaître tous les organismes et les membres de la communauté qui appuient les efforts du WAWG pour mettre fin à la violence faite aux femmes à Hamilton. Nous remercions tout particulièrement les organismes qui ont ouvert leurs portes, offert leur expertise et mis l'équipe de recherche du SPRC en lien avec des membres de la communauté et du personnel pour participer aux sondages, aux groupes de discussion et aux entrevues menées auprès d'intervenants clés.

Le WAWG remercie la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario qui a fourni le financement nécessaire pour rendre cette initiative possible.

Merci à Allison Branston, coordonnatrice du projet du WAWG, pour son aide tout au long du projet; elle a veillé à ce que les membres du WAWG fassent partie du processus de consultation en tant qu'intervenantes clés et fournissent des rétroactions au besoin.

Jennifer Rollings, étudiante, École de travail social de l'Université York, a fourni un soutien important lors de la dernière phase de l'élaboration du rapport de recommandations. Merci, Jennifer.

Enfin, merci à Meghan Fox, étudiante, École de travail social de McMaster, et à Heather Bamsey, étudiante, École de travail social de l'Université York, qui ont toutes deux grandement contribué au projet en élaborant des outils de consultation, en menant des groupes de discussion et des entrevues auprès d'intervenants clés, d'utilisatrices de services et de fournisseurs de services, afin de permettre de mieux comprendre la coordination des services en matière de violence faite aux femmes, des atouts et des lacunes à Hamilton. Elles ont aussi élaboré du contenu écrit. Nous apprécions leurs efforts.

## TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction	5
1.1 Contexte	5
1.2 Définir la violence faite aux femmes	6
1.3 Aperçu de la violence familiale	7
1.4 Aperçu de la violence sexuelle	7
2.0 Méthodologie	8
3.0 Résultats	11
3.1 Statistiques	11
3.2 Résultats du sondage	14
3.3 Résultats – groupes de discussion	19
3.4 Résultats – intervenants clés	24
4.0 Recommandations	34
5.0 Conclusion	38



## 1.0 INTRODUCTION

### 1.1 Contexte

Le Groupe de travail sur les violences faites aux femmes (WAWG) est une coalition de plus de 20 organismes qui œuvrent à Hamilton en vue de mettre fin à la violence faite aux femmes.

Le texte suivant est traduit d'un extrait tiré du site Web du WAWG : « Le WAWG est dirigé par des organismes pour femmes qui luttent contre la violence faite aux femmes (VFF). Nous travaillons avec des individus et organismes engagés à éliminer la violence faite aux femmes et à leurs enfants : organismes communautaires et gouvernementaux, personnes, utilisatrices de services et consommatrices. Nous nous efforçons de refléter et de représenter la diversité de notre communauté.

La violence faite aux femmes dépasse toutes les frontières et les stéréotypes. Elle est présente à tous les niveaux de revenu et d'éducation, dans toutes les classes sociales, dans toutes les religions, et dans toutes les races et les cultures. » ([www.wawg.ca](http://www.wawg.ca))

Selon son mandat, le WAWG a pour mission de créer une communauté où il n'y a pas de violence, de mauvais traitements, d'oppression ni d'exploitation des femmes et de leurs enfants. Guidé par un cadre de travail antiraciste, antioppressif et féministe, le WAWG travaille en vue d'éliminer des obstacles systémiques qui perpétuent cette violence, en appuyant les efforts – défense des droits et des intérêts, éducation et leadership – visant à engager la participation à la communauté pour mettre fin à la violence faite aux femmes et à leurs enfants.

Les objectifs à long terme du WAWG sont les suivants :

1. Éduquer les fournisseurs de services, les professionnels et le public au sujet des causes et des effets des mauvais traitements que subissent les femmes, ainsi qu'au sujet de la discrimination et de l'oppression systémiques qu'elles subissent.
2. Offrir un soutien dynamique et participer de façon active aux activités qui enquêtent sur les enjeux liés aux mauvais traitements que subissent les femmes et qui évaluent ces enjeux.

Pour appuyer son objectif lié à l'éducation communautaire et à la coordination des services en matière de violence faite aux femmes, le WAWG a reçu des fonds de la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario en 2014 afin d'identifier les atouts et les ressources à Hamilton destinés aux femmes victimes de violence. Le document final, intitulé « Services en matière de violence faite aux femmes à Hamilton : Cartographie des actifs communautaires, Social Planning and Research Council of Hamilton », a été achevé en août 2015.

La deuxième phase du projet a consisté à fournir un aperçu synoptique du système de lutte contre la violence dans les relations intimes et la violence sexuelle à l'égard des femmes adultes aux fins suivantes :

- Éduquer la communauté et améliorer la coordination au sein du système, et identifier les déficits et les lacunes du système
- Faire ressortir les services destinés aux Autochtones, aux nouvelles arrivantes et aux francophones

Le WAWG a mandaté le Social Planning and Research Council of Hamilton (SPRC) pendant la deuxième année pour achever le projet. Le WAWG avait déjà fait un certain travail préliminaire, par exemple, il avait défini les catégories de services à être cartographiés et déterminé que le rapport examinerait seulement les services offerts aux femmes qui fuient la violence et non aux enfants.

La SPRC a interagi avec des fournisseurs de services, des femmes victimes de violence et d'autres membres de la communauté pour évaluer les obstacles à l'accès aux services ou les défis auxquels font face les femmes victimes de violence à Hamilton. Ce rapport représente la deuxième phase du projet de cartographie des actifs communautaires; il présente une analyse de l'ensemble du secteur de la violence faite aux femmes (VFF) à Hamilton.

La cartographie des actifs présente 33 services regroupés dans 14 catégories, y compris : refuges d'urgence pour femmes; lignes d'écoute téléphonique de 24 heures; services médicaux/médico-légaux pour l'agression sexuelle et la violence familiale; services de counselling et de soutien pour femmes; counselling et soutien en matière d'agression sexuelle; travailleuses d'appui transitoire; logement de deuxième étape; logement de transition; services de droit de la famille; droit criminel et aide aux victimes; femmes criminalisées et femmes travaillant dans l'industrie du sexe; service de santé publique et de santé sexuelle; services d'immigration, d'établissement et de soutien aux nouveaux arrivants; et services de soutien aux Autochtones. Chaque service dans ces catégories a été évalué en fonction de son accessibilité pour les femmes francophones. Ce rapport examine les services présentés dans la cartographie des actifs et fournit des recommandations découlant des constatations tirées de l'examen de ces services.

## 1.2 Définir la violence faite aux femmes (VFF)

Afin d'orienter les objectifs du projet, ce rapport utilise les définitions du WAWG pour les mauvais traitements et la violence faite aux femmes.

**La violence faite aux femmes** est la conceptualisation sociale et politique des expériences de mauvais traitements que connaissent les femmes. La VFF se rapporte au vaste éventail d'expériences de mauvais traitements vécues par les femmes et aux services de soutien qui visent à les aborder. Dans ce rapport, la VFF est examinée par rapport à la perspective de la communauté face à ce problème social.

Les **mauvais traitements** sont définis comme une menace, un geste ou une force physique qu'une personne utilise pour faire peur à une autre personne ou exercer son emprise sur elle. Les mauvais traitements se manifestent ou sont ressentis comme étant la violence physique (p. ex., un contact physique non désiré, comme le fait de lui donner un coup de pied ou de l'étrangler), la violence émotionnelle (p. ex., la peur, la

perte d'estime de soi ou le dénigrement), la violence sexuelle (p. ex., une activité sexuelle forcée ou non désirée), la violence verbale (p. ex., l'utilisation de commentaires négatifs; le fait de mentir ou de l'appeler des noms), la violence financière (p. ex., réduire ou éliminer son indépendance financière), la violence sociale (p. ex., l'isoler ou l'aliéner), la violence religieuse (p. ex., exercer une emprise sur elle pour déterminer son orientation spirituelle ou religieuse), la violence environnementale (p. ex., faire en sorte qu'elle craigne son environnement) et, enfin, l'utilisation du statut social ou de privilège (p. ex., suggérer qu'elle est inférieure en raison de son statut socioéconomique, de sa race, de son sexe, etc.)

### **1.3 Aperçu de la violence familiale faite aux femmes**

La violence familiale représente un quart de tous les crimes violents au Canada. Le nombre de cas de violence familiale faite aux femmes signalés à la police a augmenté à Hamilton au cours des dernières années.

Selon les Services policiers de Hamilton, il y a eu environ 6 500 cas de violence familiale à Hamilton en 2014. Cependant, seulement 1 600 de ces cas étaient des événements criminels liés à la violence dans les relations intimes. Ceux-ci ont donné lieu à 1 250 arrestations; des accusations ont été portées dans 1 207 de ces cas. La majorité des accusations, soit 1 003, ont été portées contre des mâles.

Indiquer le nombre d'événements de violence faite aux femmes donne seulement un aperçu partiel de la portée réelle de la violence que subissent les femmes. En effet, les organismes de services sociaux et autres groupes d'intérêts provinciaux et nationaux doivent se fonder sur l'utilisation des services et les séjours dans les refuges pour prédire le nombre de femmes qui sont victimes de violence et de mauvais traitements.<sup>1</sup>

Les données recueillies par le ministère des Services sociaux et communautaires démontrent que seulement 533 femmes violentées ont demandé et reçu des services auprès de l'un des quatre refuges pour femmes violentées de Hamilton en 2013-2014. Un total de 596 enfants à charge, ayant aussi besoin de soutien, ont accompagné ces 533 femmes.

Pendant cette même année, ces quatre refuges ont dû refuser l'entrée à des femmes 4 541 fois, car ils n'avaient pas de places libres. Dans ces cas, le personnel des refuges a aidé les femmes à se trouver une place dans un autre refuge pour femmes violentées dans une communauté voisine, ou les a aidées à accéder temporairement à une chambre de motel ou d'hôtel. Dans certains cas, une femme décide parfois de rester chez elle avec son agresseur, car elle ne peut pas accéder à son travail, au cabinet de son médecin ou à l'école de son enfant si elle se rend à un refuge dans une autre communauté.

### **1.4 Aperçu de la violence sexuelle faite aux femmes<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> (Ce rapport est axé sur la violence familiale, ce qui peut, bien sûr, inclure la violence sexuelle. Le WAWG espère mener une étude ultérieurement et faire des recommandations liées à la violence sexuelle à l'avenir.)

Selon le Centre national d'information sur la violence dans la famille (CNIVF) (2008), environ 1 femme sur 3 est victime d'une agression sexuelle au cours de sa vie. Le taux de victimisation sexuelle chez les femmes est de 5 à 6 fois supérieur à celui des hommes. (Statistique Canada, 2008)

Selon un rapport publié par Statistique Canada en 2004, intitulé « La victimisation criminelle au Canada, 2004 », les agressions sexuelles sont l'un des crimes violents les moins signalés; seulement 8 % de toutes les agressions sexuelles sont signalées à la police. En 2008, Statistique Canada a indiqué que la majorité des personnes interrogées (58 %) ont indiqué ne pas avoir communiqué avec la police parce qu'elles ne pensaient pas que leur situation était assez importante.

L'agression sexuelle peut être classée selon trois niveaux. Au niveau 1, il y a toute forme d'activité physique imposée à une autre personne (p. ex., l'activité sexuelle sans consentement), ou tout contact physique non consensuel (p. ex., embrasser, toucher, sexe oral, relations sexuelles vaginales ou anales). Une agression sexuelle de niveau 1 cause des blessures physiques mineures ou ne cause aucune blessure à la victime.

Au niveau 2, l'agresseur utilise une arme ou menace d'utiliser une arme, menace les amis de la victime ou les membres de sa famille, cause des lésions corporelles à la victime ou commet l'agression avec une autre personne (plusieurs agresseurs).

Au niveau 3, il s'agit d'une agression sexuelle grave, qui blesse, mutilé ou défigure la victime, ou met sa vie en danger.

En 2014, les Services policiers de Hamilton ont signalé trois agressions graves (4 accusations ont été portées), sept agressions de niveau 2 (3 accusations ont été portées) et 399 agressions de niveau 1 (90 accusations ont été portées).

## **2.0 MÉTHODOLOGIE**

Les renseignements alimentant ce rapport ont été recueillis comme suit :

1. L'obtention de statistiques générales sur les données démographiques des services en matière de VFF auprès des trois paliers de gouvernement : fédéral, provincial et municipal.
2. Un sondage mené auprès des fournisseurs de services en matière de VFF à Hamilton.
3. Deux groupes de discussion et trois entrevues d'intervenantes clés menées auprès de femmes ayant été victimes de violence familiale ou de violence sexuelle.
4. Un groupe de discussion et quatre entrevues d'intervenants clés menées auprès de fournisseurs de services qui travaillent avec des femmes ayant été victimes de violence familiale ou sexuelle.

Malgré tous nos efforts, ce rapport a été soumis à des contraintes, qui sont présentées en détail ci-dessous :

1. Ce projet a été entrepris par les membres du WAWG en même temps qu'elles effectuaient leur travail organisationnel mandaté. Ceci a nui à la capacité de la représentante organisationnelle de toujours participer pleinement aux sondages, aux groupes de discussions ou aux entrevues d'intervenants clés.
2. Ce rapport examine spécifiquement les services en matière de VFF et n'examine pas les services à Hamilton destinés aux enfants ni les services offerts aux agresseurs des femmes.
3. Nous nous sommes efforcées de parler à des femmes ayant différents besoins de services. Il se pourrait cependant que le travail ne représente pas adéquatement les intérêts de populations spécifiques, par exemple les personnes LGBTQ, les femmes francophones, les immigrantes et les réfugiées et d'autres populations uniques qui accèdent aux services en matière de VFF à Hamilton.

Ces limites ont eu un impact sur le processus de recherche dans le cadre de ce projet. Mais à notre avis, les résultats et recommandations fournis dans ce rapport reflètent les expériences et les connaissances recueillies pendant le processus de recherche et offrent un aperçu de la façon dont les femmes font l'expérience de la prestation de services en matière de VFF à Hamilton.

## **2.1 Données quantitatives**

Les données quantitatives présentées dans ce rapport proviennent des membres ressources du WAWG, y compris les Services policiers de Hamilton et le ministère des Services sociaux et communautaires. En outre, afin de recueillir des données supplémentaires sur l'efficacité perçue des services dans la région de Hamilton, on a demandé aux fournisseurs de services du WAWG de classer les catégories de services en matière de VFF de mauvaise (1) à excellente (5). Ces données fournissent des précisions sur l'utilisation des services dans la région de Hamilton, ainsi que des données quantitatives sur l'efficacité des services.

## **2.2 Données qualitatives**

En plus de fournir des données quantitatives sur la portée des expériences et des services en matière de VFF dans la région de Hamilton, ce rapport visait à donner, aux femmes ayant été touchées par la violence, la capacité de participer aux processus de prise de décisions. Les histoires qualitatives, recueillies lors de deux groupes de discussion et de trois entrevues d'intervenantes clés, représentent un élément important de la cueillette d'informations. Cette collecte de données était axée sur des thèmes soulevés dans les réponses du sondage, y compris :

- La façon de répondre aux besoins de populations spécifiques (femmes francophones, populations LGBTQ, femmes criminalisées, femmes toxicomanes, populations rurales, femmes autochtones)
- L'efficacité de la coordination des services ou de la collaboration entre les services
- Les atouts et les obstacles les plus importants au sein des services communautaires en matière de VFF

- Les soutiens communautaires pour aider les femmes à naviguer dans les systèmes juridiques à Hamilton (p. ex., intervenants juridiques, services aux victimes, procureurs et systèmes judiciaires)

Les données quantitatives ont été recueillies pour offrir un aperçu de la façon dont les utilisatrices font l'expérience des services en matière de VFF à Hamilton. Ces données visaient à valider ou à remettre en question les dialogues existants sur la façon dont les services répondent aux besoins des femmes ou sur le fait qu'il y a des lacunes dans les soutiens offerts aux femmes touchées par la violence. Le processus de groupes de discussion a autonomisé les femmes touchées par la violence en leur permettant de participer au processus de recherche. De plus, ce processus permet aux fournisseurs de services de connaître les perceptions et expériences des femmes par rapport aux services offerts dans la communauté.

Les fournisseurs de services ont participé à un groupe de discussion et à cinq entrevues d'intervenants clés. Les questions posées étaient liées à des problèmes ayant été mentionnés dans le sondage original et se rapportaient surtout à la coordination des services dans le but de lutter contre la VFF à Hamilton.

Les entrevues ont été menées par les chercheurs principaux et adjoints. Les réponses ont été transcrites et codées afin de repérer les thèmes récurrents au sein d'un groupe de discussion.

## 3.0 RÉSULTATS

### 3.1 Statistiques

Les statistiques pertinentes ont été fournies, selon leur disponibilité, par les membres du WAWG et ses partenaires communautaires. Ces statistiques donnent un aperçu de la réalité de la violence faite aux femmes à Hamilton et de certains des services de soutien disponibles.

#### Tableau 1 – Désignations et sources de financement des organismes

Divers organismes inclus dans la cartographie des actifs reçoivent du financement du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC). Le volet ou la désignation de financement précise les services admissibles ainsi que les exigences à respecter lorsque les organismes travaillent avec les clientes. Les organismes suivants reçoivent la désignation de financement indiquée :

Source et désignation du financement	Réципиendaire du financement / organismes financés
MSSC - Financement pour refuges et services de ligne d'écoute téléphonique	Native Women's Centre (centre pour femmes autochtones), Inasmuch House, Good Shepherd Martha's House, Interval House
MSSC - Travailleuses de soutien au logement de transition	Interval House, Good Shepherd Women's Services, Inasmuch House, Phoenix Place, Centre de santé, Native Women's Centre
MSSC - Enfants témoins	Catholic Family Services, Good Shepherd Women's Services, Inasmuch House
MSSC - Counselling en matière de violence faite aux femmes	Interval House (Women's Centre, North Hamilton Community Health Centre), Native Women's Centre, Good Shepherd Women's Services, Catholic Family Services, Société Elizabeth Fry, Phoenix Place, Centre de santé
Ministère du Procureur général (MPG) ou Ministère de la santé et des Soins de longue durée (MSSLD) - Counselling	Centre de traitement en cas d'agression sexuelle ou de violence familiale (MSSLD), SACHA, Programme d'intervention rapide auprès des victimes (PIRV) - par l'entremise des Services policiers de Hamilton; Centre de santé (MPG)

#### Ministère des Services sociaux et communautaires – données de Hamilton

Le tableau suivant a été élaboré en fonction des données recueillies auprès de services financés par le MSSC à Hamilton. Le Centre de santé reçoit du financement pour fournir des services de counselling en matière de violence faite aux femmes, mais il

n'est pas inclus ici, étant donné que les données sont recueillies collectivement pour les régions de Niagara et de Hamilton.

Quatre refuges pour femmes victimes de violence sont inclus dans la collecte de données : Native Women's Centre, Good Shepherd Martha House, Mission Services Inasmuch House et Interval House of Hamilton.

On a identifié six agences fournissant des services de counselling en matière de violence faite aux femmes et recevant un financement du MSSC : Native Women's Centre, Good Shepherd Martha House, Mission Services Inasmuch House, Interval House of Hamilton, Catholic Family Services, Société Elizabeth Fry et Phoenix Place.

Les organismes suivants ont été identifiés comme étant des organismes de soutien et de logement de transition, financés par le MSSC : Interval House, Martha House, Inasmuch House, Phoenix Place et Native Women's Centre.

Tableau 2 – Données sur les refuges pour femmes, fournies par le MSSC pour 2013-2014 (catégories choisies)

<b>Éléments pour données sur les services</b>	<b>Refuges</b>	<b>Counselling</b>	<b>Soutiens / Logement de transition</b>
Femmes victimes de violence qui ont demandé et reçu des services	533	1 127	857
Enfants à charge de femmes accédant aux services	576	104	S. O.
Personnes autochtones accédant aux services	88	36	158
Personnes francophones desservies	19	63	18
Personnes accédant à des services dans des langues autres que l'anglais et le français	55	60	39
Femmes ayant reçu des services en français	227	35	13
Personnes aiguillées / en attente : aiguillées vers des services plus appropriés	1 149	69	114
Personnes aiguillées / en attente : aiguillées ailleurs, il n'y a pas de place	4 541*	0	54
Personnes aiguillées / en attente - Ajoutées à une liste d'attente	0	139	25
Source d'information / aiguillage : Protection de l'enfance	44	58	41
Source d'information / aiguillage : Justice pénale	64	121	23
Source d'information / aiguillage : Fournisseur de logement	28	43	75
Source d'information / aiguillage : Santé mentale et toxicomanie	544	29	17
Source d'information / aiguillage : Autre	72	64	120
Source d'information / aiguillage :	51	38	42

Autre fournisseur de soins de santé			
Source d'information / aiguillage : Fournisseur de services en matière de VFF	599	116	246
Source d'information / aiguillage : Soi-même / famille	817	417	178

\* Les femmes pourraient être comptées plus d'une fois si elles communiquent avec plusieurs refuges le même soir, ou avec le même refuge plusieurs fois le même soir.

Au cours de l'année financière 2013-2014, 533 femmes victimes de violence et 576 personnes à charge de ces femmes ont accédé à l'un des quatre refuges à Hamilton (et possiblement à plus d'un refuge). De ces femmes, 88 se sont identifiées comme des Autochtones. Bien que 19 femmes se soient identifiées comme francophones, 227 femmes ont reçu des services en français et 55 personnes ont reçu des services dans une langue autre que l'anglais ou le français.

Parmi les femmes qui ont communiqué avec un refuge, 1 149 femmes ont été aiguillées vers un service plus approprié, et 4 541 femmes ont été aiguillées ailleurs ou ajoutées à une liste d'attente en raison du nombre limité de places dans le refuge. La plupart du temps, les femmes étaient aiguillées vers des refuges par leur famille ou de leur propre initiative (source d'information non indiquée), ou encore par des fournisseurs de services en matière de violence faite aux femmes ou par des services de santé mentale ou de toxicomanie.

En tout, 1 127 femmes victimes de violence ont demandé et reçu des services auprès de l'un des six services de counselling en matière de violence faite aux femmes financés par le MSSC. Sur ce nombre, 36 étaient Autochtones. Bien que 63 femmes se soient identifiées comme francophones, seulement 35 d'entre elles ont reçu des services en français. Soixante (60) femmes ont reçu des services dans une langue autre que l'anglais ou le français. Parmi les femmes ayant été aiguillées vers des services de counselling, 69 ont été aiguillées vers des services plus appropriés, et aucune n'a été aiguillée ailleurs en raison d'un manque de place. La plupart du temps, les femmes étaient aiguillées vers des services de counselling de leur propre initiative ou par un membre de leur famille, par les services judiciaires ou par les fournisseurs de services en matière de violence faite aux femmes.

En tout, 857 femmes ont accédé aux soutiens et au logement de transition financés par le MSSC. Parmi ces femmes, 158 étaient Autochtones, 18 se sont identifiées comme francophones, 13 ont reçu des services en français, et 38 ont reçu des services dans une langue autre que l'anglais ou le français. Parmi les femmes qui ont communiqué avec des services de soutiens et de logement de transition, 114 ont été aiguillées vers des services plus appropriés et 54 ont été aiguillées ailleurs parce qu'il n'y avait plus de place dans le service. La plupart du temps, les femmes étaient aiguillées vers des soutiens au logement de transition par leur fournisseur de services en matière de violence faite aux femmes, par leur famille ou par leur fournisseur de logement, ou elles s'y rendaient de leur propre initiative.

## Langues et traduction

Les organismes de services sociaux à Hamilton ayant besoin de services d'interprétation peuvent appeler INCommunities (Information Niagara Communities) pour accéder à des services d'interprétation pour femmes ayant des besoins langagiers particuliers. De septembre 2014 à février 2015, les langues les plus demandées dans la région de Hamilton étaient, par ordre décroissant : l'arabe, l'espagnol, le mandarin, le vietnamien, le tchèque, le polonais et l'albanais.

## Fréquence des appels faits à la police portant sur la violence familiale ou la violence sexuelle

Les Services policiers de Hamilton publient les statistiques de la communauté sur la violence familiale. Le tableau 6 indique la fréquence des appels liés à la violence familiale, faits entre 2007 et 2014.

**Tableau 6 – Cas signalés de violence familiale à Hamilton, 2007-2014**

### 3.2 Résultats du sondage

Année	Nombre total d'événements signalés	Événements donnant lieu à des accusations	Mâles		Femelles		Les deux	
				%		%		%
2014	6499	1207	1003	0,8309	147	0,122	47	0,039
2013	6377	1217	1045	0,8587	222	0,182	46	0,038
2012	6371	1365	1122	0,8219	187	0,137	56	0,041
2011	6430	1090	942	0,8642	178	0,163	30	0,028
2010	3798	973	830	0,8530	143	0,147	29	0,029
2009	3534	845	726	0,8591	119	0,141	37	0,044
2008	2934	717	638	0,8898	79	0,110	29	0,041
2007	2189	782	684	0,8746	98	0,12532	19	0,024

Remarque : La hausse du nombre d'incidents de violence familiale (VF) à partir de 2011 est due à un changement dans les pratiques de signalement, qui comprennent désormais davantage de types d'événements liés à la violence familiale autre que la violence causée par le partenaire intime.

Un sondage de 18 questions a été distribué aux membres du WAWG. Trois participants de chaque organisme avaient le droit de répondre au sondage. Les questions demandaient aux participants de classer, de 1 à 5 (1 = mauvais et 5 = excellent), chaque catégorie de services présentée dans la cartographie des actifs. Les personnes interrogées pouvaient fournir, à l'endroit prévu, des commentaires qualitatifs sur la note qu'elles attribuaient au service ou elles pouvaient y inscrire toute autre information pertinente.

Exemple :

1. Il y a cinq **refuges d'urgence pour les femmes** à Hamilton. Comment évaluez-vous les services d'urgence pour les femmes? (1 = mauvais et 5 = excellent)

1      2      3      4      5      s.o.

Commentez les **atouts** des services de refuges d'urgence et les **obstacles** pour y accéder :

---

---

---

On a aussi demandé aux participants de nommer les trois principaux atouts des services en matière de violence faite aux femmes à Hamilton et les trois principaux obstacles pour y accéder.

Exemple :

Veuillez indiquer les trois principaux **atouts** du secteur de la violence faite aux femmes à Hamilton.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Le sondage a reçu 32 réponses des fournisseurs de services dans la communauté. Les résultats du sondage sont présentés ci-dessous.

**Tableau 7 – Identification du rôle de la personne interrogée**

<b>Poste</b>	<b>Nombre de réponses</b>
Directrice/directeur	5
Travailleuse/travailleur de première ligne	11
Conseillère/conseiller	4
Gestionnaire	7
Travailleuse/travailleur des services d'approche	1
Intervenante/intervenant juridique	1
Éducatrice/éducateur	1
Intervenante/intervenant pour la cliente	2
<b>Total de réponses</b>	<b>32</b>

Le tableau ci-dessus montre que la plupart des personnes interrogées travaillent directement auprès des utilisatrices de services dans le secteur de la VFF; ainsi, elles interagissent probablement beaucoup avec ces clientes au quotidien. Ces données démontrent l'expertise des personnes interrogées pour représenter les intérêts des clientes qui utilisent ces services.

**Tableau 8 – Catégories de services et notes moyennes d'efficacité**

<b>Catégorie de services</b>	<b>Nombre de services indiqués</b>	<b>Nombre de réponses</b>	<b>Note moyenne par personne interrogée (1 à 5)</b>
Refuges d'urgence pour les femmes	5 (4 – VFF et 1 pour les femmes seules)	33	3,75
Lignes d'écoute téléphonique de 24 heures	9	33	4,0
Services médicaux/médico-légaux pour l'agression sexuelle et la violence familiale	1	33	4,28
Services de counselling et de soutien pour femmes	15	33	4,07
Services de counselling et de soutien en matière d'agression sexuelle	3	32	4,16
Services de travailleuses d'appui transitoire	6	31	4,30
Logement de deuxième étape pour femmes	2	32	3,62

Services de logement de transition	2	29	3,76
Services de droit de la famille	9	32	4,0
Services de droit criminel et d'aide aux victimes	9	31	3,76
Services pour femmes criminalisées et femmes travaillant dans l'industrie du sexe	1	32	3,73
Services de santé publique et de santé sexuelle	4	29	3,65
Services d'immigration, d'établissement et de soutien aux nouveaux arrivants	7	29	3,96
Services de soutien aux Autochtones	3	30	4,08
Services pour les francophones	2 services spécifiques pour les francophones, 18 offrent des services en français	30	4,18
Services pour les populations rurales	1 situé en milieu rural	31	3,28

Remarque : Les notes moyennes sont calculées en fonction de la note de la catégorie de services, allant de mauvaise (1) à excellente (5). Ces notes ne se rapportent pas à la performance des organismes individuels, mais plutôt à l'efficacité de la catégorie de services. Ceci démontre la quantité de ressources allouées et le nombre de services dans chaque secteur.

Le tableau 8 donne des détails sur les notes moyennes des services à Hamilton en fonction de leur efficacité pour répondre aux besoins; chacun a eu une note de plus de 3 sur 5 et huit services ont eu une note de 4 ou plus.

Les services de travailleuses d'appui transitoire ont été notés comme étant les plus efficaces (4,3), suivis de près par les services médicaux/médico-légaux pour l'agression sexuelle et la violence familiale (4,28). Les services pour francophones ont obtenu une

note de 4,18, se classant ainsi au troisième rang, et les services de counselling et de soutien en matière d'agression sexuelle ont également été perçus comme étant très efficaces, obtenant une note de 4,16. L'analyse quantitative des services permet de voir quelles catégories de services semblent le mieux répondre aux besoins des clientes selon les fournisseurs de services, ainsi que les catégories de services qui pourraient améliorer l'appui qu'elles fournissent aux femmes dans la communauté.

Les services ruraux ont obtenu la note la plus faible (3,28), mais les résultats se rapportaient probablement au manque de services plutôt qu'à l'efficacité du seul service rural qui lutte contre la violence faite aux femmes.

Les données qualitatives obtenues grâce aux commentaires des fournisseurs de services démontrent des lacunes importantes et des obstacles importants à la prestation de services. Les personnes interrogées ont souvent souligné les besoins ou les intérêts des groupes marginalisés, y compris les personnes LGBTQ, les femmes ayant des préoccupations liées à la santé mentale, les femmes toxicomanes, les femmes ne parlant pas l'anglais, les femmes autochtones et d'autres groupes.

Les conditions de travail du personnel sont un autre thème qui est ressorti de la section des commentaires. Les inquiétudes suivantes ont été soulevées : la sécurité d'emploi, les faibles salaires et avantages sociaux, et la surcharge de travail du personnel au sein des services en matière de VFF.

D'autres commentaires ont suggéré qu'il serait possible d'améliorer la coordination des services en améliorant les processus d'accueil et en essayant de comprendre comment des mandats différents liés à la prestation des services peuvent poser des obstacles pour accéder aux services. Certaines personnes ont indiqué que les soutiens à long terme sont relativement limités, ce qui est problématique, ayant entre autres un impact négatif sur les besoins en counselling. Certaines personnes ont également mentionné que le logement de transition pour les femmes dans le besoin est relativement limité et qu'il y a un manque de suivi auprès des clientes.

Les participants ont indiqué que le système judiciaire ne tient pas compte des expériences ou des risques découlant des violences subies par les femmes. Les femmes ont indiqué que les perceptions négatives et les attitudes par rapport à la violence faite aux femmes sont encore répandues et qu'elles ont une incidence sur l'efficacité des services.

Les participants ont aussi nommé des services spécifiques qui répondent particulièrement bien aux besoins des clientes, soulignant notamment l'importance des refuges pour la communauté et l'aide qu'ils fournissent aux femmes. Les soutiens offerts dans la communauté sont perçus par les fournisseurs de services comme étant diversifiés sur le plan culturel. Un des atouts mentionnés dans le cadre des services en matière de violence faite aux femmes à Hamilton, ce sont les travailleuses passionnées et bienveillantes dans le domaine et les conseillères compétentes travaillant avec les femmes dans le besoin.

Les résultats du sondage soulignent le fait que, dans l'ensemble, les 33 participants sont d'avis que les services en matière de violence faite aux femmes à Hamilton sont efficaces; la note la plus basse est 3,8 sur 5 et huit services ont eu une note de 4 ou plus. Cependant, bien qu'il y ait un grand besoin de services efficaces en matière de violence faite aux femmes à Hamilton, les besoins dépassent la disponibilité des services offerts aux femmes victimes de violence familiale ou sexuelle.

### **3.3 Groupes de discussion**

On a mené trois groupes de discussion : deux auprès de femmes ayant été touchées par la violence et un auprès de membres du WAWG qui représentaient leur organisme. Les groupes de discussion ont examiné des questions découlant des résultats du sondage qui demandaient aux utilisatrices de services et aux fournisseurs de services de fournir des informations sur des catégories de services particulières et sur leur expérience au sein de ces services (voir les annexes 1 et 2). Divers thèmes sont ressortis des groupes de discussion; ces thèmes se rapportaient aux atouts des services en matière de violence faite aux femmes et aux obstacles pour accéder à ces services. Ces thèmes sont présentés ci-dessous.

#### **Services destinés à des populations spécifiques**

Un thème important dans les groupes de discussion était celui des sous-groupes de femmes dans la communauté, y compris, sans s'y limiter, les femmes LGBTQ, les populations rurales, les femmes francophones, les femmes ayant des préoccupations liées à la santé mentale et les femmes autochtones. La réalité des ressources très limitées pour les femmes qui sont seules et sans enfant a été soulevée plusieurs fois; les participants ont aussi indiqué qu'il faut se pencher davantage sur cet enjeu.

Les services de logement à Hamilton offrent un accès au logement ayant peu d'obstacles, tant au plan social que physique (p. ex., les femmes toxicomanes, les femmes handicapées); ils offrent aussi un logement offrant des pratiques de réduction des méfaits pour répondre aux besoins des femmes dans la communauté. Cependant, ces efforts ne rendent pas le logement complètement accessible ni sécuritaire pour toutes les femmes. Par exemple, les femmes qui sont en voie de rétablissement peuvent trouver difficile de partager un espace avec les femmes qui consomment encore des drogues.

**« Sans logement sécuritaire, nous ne nous sentons pas en sécurité. Je veux que cela change. Je peux me valoriser, et c'est difficile quand on continue à faire face à ce genre de chose. C'est dégradant. »**

*Utilisatrice de services*

Selon des femmes, les services en français ne sont pas assez robustes dans la région de Hamilton pour répondre aux besoins de la population. Bien que la plupart des organismes indiquent qu'ils sont en mesure de fournir des services en français, le besoin de faire appel à des services d'interprétation peut réduire l'efficacité des services, ce qui limite les rapports avec les clientes, ou encore, le service n'a pas les

compétences linguistiques et culturelles nécessaires pour adéquatement appuyer les femmes francophones de la même façon qu'un service offert en français pourrait le faire.

Il en est de même pour d'autres femmes dont la première langue n'est pas l'anglais; leur besoin de services d'interprétation a une incidence sur leur expérience au sein des services auxquels elles accèdent. Les fournisseurs de services communautaires qui parlent d'autres langues indiquent qu'ils finissent par appuyer les clientes au-delà du mandat de leur organisme, en raison des obstacles langagiers auxquels elles sont confrontées dans d'autres organismes.

Les femmes ont indiqué que leurs expériences de violence ou de mauvais traitements influent considérablement sur leur santé mentale. Le fait d'essayer de maintenir leur santé mentale lors d'une crise ou d'une situation de violence ou de mauvais traitements représentait un obstacle pour accéder aux services et communiquer avec d'autres organismes lorsque des aiguillages avaient été fournis. C'est pour cette raison que le maintien de la santé mentale a été présenté comme étant une préoccupation majeure pour les femmes qui accèdent à des soutiens en matière de violence faite aux femmes. Il existe divers services de counselling pour femmes dans la communauté. Cependant, les listes d'attente sont longues, le counselling est souvent offert à court terme seulement et les services peuvent avoir à gérer des soutiens additionnels au-delà du mandat de l'organisme en raison du lien établi avec les clientes (p. ex., fournir des renseignements sur le logement, offrir des soutiens juridiques, etc.).

Les femmes qui demeurent dans des régions rurales à Hamilton et dans la région font face à des obstacles considérables. Les femmes rurales qui ont participé à cette recherche n'étaient pas au courant de l'existence de la plupart des services situés dans la région de Hamilton. Ces femmes avaient seulement accédé aux services de deux organismes dans la région de Hamilton. Ces femmes ne connaissaient pas l'existence du WAWG ou ne savaient pas qu'il existait des occasions de participer à divers projets avec le groupe. Il faut améliorer la façon de renseigner les femmes rurales sur les soutiens disponibles dans la ville et il faut aborder les obstacles liés au transport pour leur permettre d'accéder à ces services.

Dans la région de Hamilton, les services en matière de violence faite aux femmes sont perçus comme voulant être inclusifs et diversifiés. Il y a des services destinés aux femmes immigrantes, aux femmes francophones et aux femmes autochtones. Il y a certaines lacunes; par exemple, il y a un besoin de services destinés à la population LGBTQ. Les lignes d'écoute téléphonique de 24 heures sont considérées comme un atout pour la communauté, car elles offrent des services multilingues pour les crises et d'autres soutiens anonymes au besoin.

**« L'expérience d'une personne n'établit pas la règle pour tous – il s'agit de sa propre expérience seulement. »**

*Utilisatrice de services*

## **Coordination ou collaboration entre les services**

Un des thèmes plus importants ayant fait l'objet de discussions dans tous les groupes de discussion a été l'ampleur des efforts de collaboration entre les organismes afin d'améliorer l'efficacité des services pour les femmes dans la communauté.

Dans la région de Hamilton, il y a de nouveaux partenariats et des partenariats existants entre les organismes qui servent expressément d'intermédiaires entre les organismes pour la prestation des services. Par exemple, la communauté offre des soutiens par l'entremise d'une navigatrice de systèmes pour les communautés diversifiées, afin d'aider les femmes ayant des besoins complexes à naviguer dans le système de services de lutte contre la VFF. Lors du processus d'aiguillage, certains fournisseurs de services font venir un fournisseur de services externe dans leurs bureaux afin de rencontrer une cliente, plutôt que d'envoyer la cliente chez ce fournisseur.

La plupart des organismes offrent des services d'aiguillage lorsque leur organisme ne peut pas répondre aux besoins d'une cliente. De plus, de nouveaux partenariats, comme le programme SHARE entre le réseau AIDS Network, le Service de santé publique et le YWCA, fournissent des soutiens et de l'éducation aux femmes concernant le VIH/sida et la réduction des méfaits. Les femmes indiquent que les travailleuses d'appui transitoire offrent un avantage pour les femmes, car elles ont beaucoup de connaissances et peuvent aiguiller les clientes vers les services qui sont le mieux en mesure de répondre à leurs besoins. Les agentes chargées de cas sont également considérées comme des atouts qui facilitent la collaboration entre les services pour les femmes, car elles fournissent des services de planification des objectifs dans un cadre d'autonomisation des femmes, axé sur les clientes.

Ces efforts ont aidé à améliorer la collaboration entre les services du secteur de la VFF au sein de la communauté. Cependant, les femmes sont quand même confrontées à des obstacles pour accéder à des services. Il peut y avoir un manque de compréhension de la part des travailleuses concernant la portée de leur propre pratique, ce qui nuit à leur capacité de bien communiquer avec d'autres organismes ou d'y aiguiller des clientes. De plus, les services ont de la difficulté à harmoniser leurs différentes idéologies des meilleures pratiques et des modèles de services offerts aux femmes. Selon une participante, la nature des rapports entre les systèmes hospitalier, de soins de santé et médical nuisent au respect et au partage d'expertise entre ces systèmes de santé.

La collaboration entre les services est considérée comme faisant partie intégrante du secteur de la VFF et ayant un impact sur l'efficacité de la prestation des services aux femmes. Divers partenariats ont été établis pour améliorer cet engagement, mais les commentaires des groupes de discussion révèlent qu'il y a encore plus d'occasions de collaboration entre les organismes dans le secteur de la VFF à Hamilton.

Les femmes valorisent les soutiens de compassion, de compréhension et de confiance, mais elles reconnaissent que les travailleuses du secteur de la VFF font face à l'usure

de la compassion. Les femmes valorisent leurs relations avec les travailleuses et ont de la difficulté à composer avec le roulement du personnel. La collaboration entre les services pourrait alléger cette pression ou le fardeau imposé au personnel, ce qui réduirait l'épuisement et le roulement du personnel.

### **Attitudes/perspectives sur les expériences de violence et de mauvais traitements**

Les femmes ont mentionné qu'il y a des obstacles additionnels pour accéder aux services de soutien en matière de VFF. Les utilisatrices de services ont constaté qu'il existe encore des suppositions concernant les expériences de mauvais traitements ou de violence familiale vécues par les femmes et que ces suppositions sont encore répandues au sein des services de lutte contre la VFF. Certaines femmes ont l'impression qu'elles ne ressemblent pas suffisamment à des victimes (p. ex., elles ont un diplôme universitaire ou sont employées à temps plein) ou que c'est la femme qui est responsable de la situation, car elle n'a pas quitté son agresseur (on blâme la victime). La plupart des femmes ont indiqué qu'un personnel qui adopte une approche de soutien, sans porter de jugement, est l'un des éléments clés pour permettre à une femme d'avoir une expérience positive relativement aux soutiens communautaires du secteur de la VFF.

***« La première fois que l'on entre dans cet endroit, on se sent en sécurité. Peu importe à quel point je me sens mal au sujet de mon expérience, je sais que l'on ne me jugera pas... On veut sentir qu'il s'agit d'une prochaine étape. »***

*Utilisatrice de services*

### **Naviguer dans les systèmes juridiques**

Les femmes peuvent se sentir intimidées lorsqu'elles tentent d'obtenir des soutiens juridiques, étant donné que le système juridique est un système de confrontation et qu'il n'est pas toujours l'endroit idéal pour aborder et résoudre des questions complexes. De nombreuses femmes ont indiqué que divers soutiens juridiques n'ont pas la formation nécessaire pour communiquer avec des femmes qui ont été victimes de violence ni pour offrir des services de confiance à ces femmes.

En outre, divers services ont des politiques qui créent des obstacles pour les femmes qui demandent des soutiens en matière de VFF. Par exemple, Aide juridique Ontario a des exigences précises qui limitent la capacité des femmes à accéder à ces soutiens, ce qui rend les femmes moins stables financièrement lorsqu'elles quittent des situations violentes.

***« En quittant une situation violente, j'ai besoin d'un avocat qui est dans mon camp et qui fera tout le travail nécessaire et méticuleux lorsque je suis en état de choc, car j'ai été arrachée de mon foyer... tout est flou. J'essaie de faire confiance à des gens que je ne connais pas. »***

*Utilisatrice de services*

De nombreuses femmes font face à des défis lorsqu'elles essaient de naviguer dans les différents niveaux du système juridique, y compris le tribunal de la famille, le tribunal criminel, les appels concernant le programme Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les problèmes de logement et de location, et les droits de garde et de visite des enfants. Les femmes indiquent qu'elles se sentent très vulnérables lorsqu'elles font affaire avec ces systèmes; il est donc essentiel d'avoir des soutiens adéquats et bien informés pour les aider. À Hamilton, les intervenants juridiques aident à fournir des soutiens aux femmes, afin de les appuyer pendant qu'elles font affaire avec ces systèmes. Ils peuvent les aider à préparer des documents pour le tribunal, à les mettre en contact avec des avocats ou à leur fournir des conseils sur leur cas. Les programmes de soutien dans le contexte de la Cour profitent également aux femmes qui sont devant les tribunaux, car ils leur permettent de recevoir de l'information et du soutien au besoin pendant ces procédures. De plus, les femmes à Hamilton ont accès à du travail d'approche pour les systèmes de tribunal familial et criminel, et au soutien de la navigatrice de systèmes pour les communautés diversifiées.

Les services de soutien aux victimes, fournis par les Services policiers de Hamilton et le système de justice pénale font partie intégrante des expériences des femmes devant les tribunaux. Certaines utilisatrices de services ont loué le soutien qu'elles ont reçu auprès de ces services, mais d'autres ont indiqué qu'elles n'avaient pas été avisées des dates de comparution ou des soutiens disponibles pour leur cas juridique, et se sont demandé si le Programme d'aide aux victimes et aux témoins pourrait en faire davantage pour les soutenir de cette façon.

Bien que les femmes profitent des services des intervenants juridiques, ceux-ci gèrent souvent un grand nombre de cas, ce qui limite leur capacité à s'engager adéquatement dans le cas d'une femme quelconque, étant donné les contraintes de temps. De plus, les heures de travail des intervenants peuvent présenter des obstacles pour certaines femmes qui travaillent pendant la semaine. Ces obstacles sont dus au financement limité de ces services.

Certains avocats qui représentent des femmes victimes de violence peuvent aussi gérer un grand nombre de cas et avoir des contraintes de temps, ce qui les empêche de fournir des services et des soutiens adéquats aux femmes. Certaines femmes se plaignent d'avoir à choisir un avocat à partir d'une liste de noms, sans rien savoir de la compétence de l'avocat ni de sa capacité à comprendre des cas de VFF. Enfin, lorsque les notes de counselling des agentes chargées de cas font l'objet d'une assignation à témoigner, cela peut changer la façon dont les femmes interagissent avec leur agente à l'avenir. Bien que les notes servent d'appui juridique, les fournisseurs de services veulent maintenir la valeur thérapeutique des séances de counselling avec les femmes.

### 3.4 Résultats des entrevues d'intervenants clés

#### Utilisatrices de services

**1. Pouvez-vous me parler de quelques fois où vous avez eu une meilleure expérience parce que les services ont travaillé ensemble ou ont collaboré? Par exemple, vous avez reçu de l'aide pour le processus d'accueil ou des aiguillages, les gestionnaires de cas ont communiqué avec d'autres services par téléphone ou par transport. (Qu'est-ce qui a rendu les services efficaces? Qu'est-ce qui peut être amélioré?)**

Lorsqu'on leur a demandé de parler de la collaboration, chacune des trois intervenantes clés auprès des utilisatrices de services a parlé des aiguillages entre les organismes. La notion d'aiguillage leur a plu, car il est difficile de naviguer dans le système par soi-même lorsqu'on est confronté à un obstacle à l'intérieur d'un mandat. Un aspect positif, selon elles, est que les utilisatrices des services n'ont pas besoin de répéter leur histoire plus souvent que nécessaire, car une travailleuse est là pour parler aux organismes en son nom. Une intervenante clé a indiqué qu'elle a senti qu'on la prenait au sérieux en raison des aiguillages, car ceux-ci ont validé le service et ont démontré que les organismes se respectaient et collaboraient.

Parmi les améliorations mentionnées concernant les aiguillages, il y avait des inquiétudes quant à la possibilité qu'une travailleuse interprète mal les objectifs d'une cliente pour elle-même et qu'elle communique la mauvaise information au sujet de la cliente, à cause d'une mauvaise interprétation ou d'une opinion fragmentée de la cliente. Les utilisatrices de services se sont senties marginalisées quand les travailleuses ont fait des suppositions quant à leurs besoins, plutôt que de confirmer les besoins réels auprès de la cliente. Selon une autre utilisatrice de services, si des renseignements erronés au sujet d'une utilisatrice de services circulent parmi les organismes qui travaillent en collaboration, il est très difficile pour cette utilisatrice de corriger ces renseignements, car les travailleuses ont un pouvoir professionnel et une cliente qui n'est pas d'accord avec la véracité de l'information n'a pas autant de poids.

Si une utilisatrice sent qu'on pense qu'elle ment, cela peut la victimiser à nouveau et elle peut se sentir rejetée. Si l'histoire complète d'une cliente n'est pas racontée à chaque fournisseur de services, ceux-ci ont par la suite une vue fragmentée de la cliente, ce qui peut les mener à porter des jugements erronés sur les besoins et la situation de la cliente.

Il a été suggéré que les fournisseurs de services travaillant une partie du cas d'une cliente devraient s'asseoir ensemble et collaborer activement pour s'assurer que toute l'information est juste.

**2. Certains services destinés aux femmes sont spécialisés, par exemple, les services de counselling. D'autres offrent des services plus complets, p. ex., les travailleuses d'appui transitoire aident les femmes avec les questions de**

**logement, de soutien juridique, de soutien dans le contexte de la Cour, etc. Quelle méthode de prestation de services avez-vous trouvée la plus utile? Pourquoi? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?**

Les intervenantes clés étaient d'avis que d'autres types de services (ceux ayant des mandats englobants et ceux ayant des mandats précis) peuvent collaborer efficacement, à condition que toutes les travailleuses soient conscientes du cas holistique d'une cliente donnée. Les services complets étaient perçus comme moins susceptibles de porter à confusion et plus efficaces en termes de temps pour la cliente, vu qu'elle n'a pas à accéder à différents services auprès de chaque organisme.

Il a été constaté que les travailleuses individuelles peuvent avoir un impact considérable sur l'expérience des services grâce aux services complets, car ce qui fait la différence, c'est parfois d'en faire plus, et non pas seulement de faire des appels au nom de la cliente. L'expérience dépend de l'engagement envers l'autonomisation que peut avoir une travailleuse; selon qu'une travailleuse est prête à aller au-delà d'un mandat, ou que le mandat est plus important que les besoins d'une cliente.

**3. De nombreux membres du personnel sont surchargés, ayant un grand nombre de cas et des connaissances limitées. Pouvez-vous me parler d'une fois où les membres du personnel ont fait bien plus que le nécessaire pour répondre à vos besoins? Une fois où elles auraient pu en faire plus?**

Toutes les femmes ont indiqué avoir eu affaire avec une professionnelle ayant fait plus que le nécessaire pour elles; grâce à ceci, elles se sont senties reconnues et appuyées, et elles ont constaté que quelqu'un voulait vraiment les aider avec leur situation. On a mentionné que les travailleuses doivent savoir ce que cela signifie que « d'avoir la vie dure », et que ceci permet à la cliente de sentir qu'on la comprend mieux.

Deux intervenantes clés ont vécu des moments où une travailleuse semblait vouloir offrir plus de soutien, mais elle avait un nombre trop élevé de cas, ou elle ne pouvait pas répondre aux besoins à l'intérieur des limites des politiques ou du mandat de l'organisme. Une des utilisatrices de services a indiqué qu'elle s'était mise dans la peau de la travailleuse et qu'elle avait essayé de s'aider autant que possible afin de ne pas surcharger la travailleuse.

Les intervenantes clés ont aussi remarqué que certaines travailleuses pourraient en faire plus, comme leur fournir un appui pendant qu'elles se cherchent un avocat spécialisé dans les droits de la personne, ou respecter les lignes directrices de confort et de logement fournies par l'utilisatrice de services à la travailleuse.

Les intervenantes ont convenu que lorsqu'elles peuvent avoir un contact prolongé avec une travailleuse, elles ressentent plus d'espoir face à leur situation, car ce soutien est là quand elles en ont besoin.

**4. Les listes d'attente peuvent poser un réel défi pour les femmes qui tentent d'accéder aux services. Il y a aussi un grand nombre d'utilisatrices de services qui font face à des défis pour quitter ces programmes. Avez-vous eu l'expérience d'achever un programme ou de le quitter? Le cas échéant, qu'avez-vous fait pour répondre à vos besoins ou à quels autres services avez-vous accédé?**

Certaines intervenantes clés se sont inquiétées de reprendre de mauvaises habitudes à la fin d'un programme. « Les programmes ont des échéanciers, mais la vie ne suit pas d'échéancier... elle est imprévisible », a remarqué une participante.

Une autre inquiétude portait sur le fait que les programmes auxquels des femmes accèdent pourraient prendre fin. Une intervenante clé qui utilise les services a indiqué qu'elle ne devrait pas avoir à s'inquiéter du financement d'un programme en plus de tout ce qu'elle a vécu. Lorsque ceci se produit, elle sent qu'on la rejette et qu'on lui fait mal à nouveau.

Pendant les périodes entre les services, certaines accédaient aux groupes de soutien hebdomadaires, mais ces services n'étaient pas considérés comme étant suffisamment spécifiques pour répondre aux besoins des femmes (sujets plus généraux).

**5. De nombreuses femmes ont de la difficulté à naviguer dans le système juridique. Si vous avez tenté d'obtenir un soutien dans le contexte de la Cour, ou d'autres soutiens juridiques, par exemple auprès du Programme d'aide aux victimes et aux témoins ou autres, qu'est-ce qui leur a permis de vous appuyer de façon efficace au sein de ces systèmes?**

Les participantes ont indiqué que les services aux victimes offraient généralement des soutiens solides, mais elles se sont inquiétées du fait que des travailleuses ne comprennent pas toujours la logistique et les réalités des femmes vivant dans la pauvreté.

Deux femmes ont indiqué que les professionnels juridiques n'avaient pas un solide bagage de connaissances. Certains membres du personnel juridique ont de la difficulté à répondre aux besoins des clientes tandis que d'autres savent les autonomiser.

Une autre utilisatrice de services a indiqué que « dans le système juridique, les femmes se sentent seules contre tous et qu'elles sont à nouveau victimes. Les professionnels juridiques n'ont pas beaucoup de patience pour les émotions liées à l'histoire que l'on raconte. »

## Thèmes additionnels

Lors de discussions concernant le système juridique, des femmes ont souligné certains problèmes individuels qu'elles avaient eus avec des policiers. Voici certaines préoccupations mentionnées : la police peut se ranger du côté de l'agresseur; certains rapports policiers identifient des problèmes de santé mentale dans le dossier sans qu'il y ait un diagnostic adéquat, ce qui peut nuire aux interactions futures; les policiers ont besoin de plus de formation sur la discrimination et les enjeux auxquels sont confrontées les minorités visibles.

Le manque de services francophones au sein du système juridique est un domaine à améliorer, car des femmes ont déclaré qu'on leur avait refusé des services en français plusieurs fois.

---

## Fournisseurs de services

**1. Veuillez me parler de quelques façons dont les fournisseurs de services pour femmes victimes de violence à Hamilton ont travaillé ensemble ou ont collaboré afin d'améliorer l'expérience des femmes qui accèdent à ces services. (Par exemple, de l'aide dans les processus d'accueil, des aiguillages, les gestionnaires de cas ont communiqué avec d'autres services par téléphone ou par transport.)**

Les femmes qui ont fait l'objet d'une intervention de la part de la Société d'aide à l'enfance (SAE) ou de la Société catholique d'aide à l'enfance (SCAE) profitent du travail du comité de collaboration VVF-SAE-SCAE. Il s'agit de divers organismes communautaires (p. ex., organismes du secteur juridique, refuges, etc.) qui se rencontrent mensuellement afin de discuter de 10 points d'intersection, des problèmes qui sont survenus et des problèmes que la communauté n'aborde pas. Ils ont créé une vidéo de formation sur la VFF qui comporte différents chapitres destinés à des populations ciblées (p. ex., autochtones, francophones; il y aura bientôt un chapitre pour les personnes LGBTQ).

Des consultantes en matière de VFF qui viennent d'Interval House of Hamilton et de Good Shepherd visitent régulièrement la SAE et la SCAE pour rencontrer des femmes et servir de personnes-ressources pour le personnel.

Dans l'ensemble, les refuges ont fait du bon travail pour collaborer et communiquer, y compris transférer des clientes, faire des aiguillages lorsqu'il y a des listes d'attente et partager des renseignements au sujet des clientes. Les refuges suivent des protocoles concernant la protection de l'enfance, les écoles et les services policiers; ils ont des conférences de cas avec Ontario au Travail, la SAE et le logement; et ils font des liens

avec l'Aide juridique et les avocats des tribunaux de la famille. Les Services policiers de Hamilton ont une équipe d'intervention pour les personnes à risque élevé qui collabore avec les refuges, mais l'efficacité de cette équipe varie selon les policiers.

Selon une participante, le conseil scolaire public a amélioré sa relation avec les refuges.

**2. Veuillez me parler de quelques façons dont les fournisseurs de services pourraient mieux travailler ensemble pour améliorer l'expérience des femmes qui accèdent aux services. Pouvez-vous me fournir un exemple d'une fois où le manque de coordination a nui à l'expérience d'une femme lorsqu'elle accédait à un service?**

Du point de vue d'une travailleuse à la protection de l'enfance, il est très difficile de trouver un refuge pour une femme. Les femmes doivent appeler les refuges pendant qu'elles sont en situation de crise. Si tous les refuges sont pleins, elles doivent rappeler le premier refuge qu'elles avaient appelé au départ pour qu'on les mette en contact avec des ressources qui pourront les loger pour la nuit. Les femmes peuvent être logées dans une chambre d'hôtel (il n'y a pas de services en matière de VFF offerts à un hôtel), ou elles sont envoyées dans un refuge communautaire avoisinant. Ce processus est l'une des raisons pour lesquelles les femmes retournent vivre auprès de leur agresseur. À cause du processus entourant les refuges, les travailleuses à la protection de l'enfance se sentent parfois impuissantes; elles ont l'autorité de déterminer que les conditions de vie sont dangereuses, mais par la suite, elles ont de la difficulté à placer les femmes dans un refuge en raison du manque de places dans les refuges et du manque de logement abordable. Pour cette raison, il a été fortement recommandé d'offrir plus de logements abordables à Hamilton.

Selon deux fournisseurs de services, il devrait y avoir un processus global d'accueil qui relie les refuges de Hamilton. Ceci comprendrait une base de données ayant toute l'information mise à jour des refuges; par conséquent, les femmes n'auraient qu'à appeler un seul endroit plutôt que quatre refuges différents. Chaque refuge a un processus d'accueil différent; ceci ne rend pas les choses plus faciles pour les femmes. Comme les refuges ne sont pas reliés, ils ont tous une mentalité de silo lorsqu'il s'agit de ressources et de renseignements.

Un fournisseur de services s'est inquiété du fait que, dernièrement, il semble que les refuges voient strictement à leurs propres intérêts lorsqu'il y a des demandes de changements ou de transferts de clientes. Cela signifie que les transferts ont lieu moins souvent, malgré les besoins d'une cliente. Il a attribué ceci au manque de ressources (comme le manque de lits et de personnel) dans les refuges, ce qui est dû au financement. Un refuge a raconté qu'on lui avait envoyé une femme par taxi, malgré le fait qu'il avait indiqué plusieurs fois à l'autre refuge qu'il n'avait pas de place. Les refuges ont indiqué qu'ils font ce qu'ils peuvent avec les ressources limitées qu'ils possèdent.

Il a été suggéré que les organismes fournissant des ressources utilisées par des femmes victimes de violence travaillent bien de façon individuelle, mais pas de façon collective. Il n'y a pas de processus pour coordonner les services officiellement, ou pour attirer l'attention sur les lacunes dans les services. Le fournisseur de services a proposé la création d'un comité composé d'un représentant de chaque organisme afin de se rencontrer, de collaborer et de discuter de ces problèmes.

**3. De nombreux fournisseurs de services ont un grand nombre de cas. Pouvez-vous me dire comment le personnel réussit à fournir un service de qualité malgré le volume de cas? Quelles solutions créatives sont utilisées? Que peuvent faire les fournisseurs de services pour aider la situation? Que peuvent faire les bailleurs de fonds?**

Les participants étaient généralement d'accord pour dire que le nombre de cas est trop élevé et que le financement est soit insuffisant, soit perçu comme précaire. Lorsque le nombre de cas est trop élevé, les organismes ont de la difficulté à collaborer, car ils doivent se remettre à jour dans leur propre travail. Une inquiétude a été soulevée à l'effet que les ressources sont tellement limitées que la qualité des services s'en ressent lorsque les ressources sont surchargées. Il faut faire tout ce que l'on peut pour les clientes, mais lorsqu'on utilise un service au maximum, la qualité n'est plus la même. Deux organismes de refuge ont indiqué avoir utilisé un divan au lieu d'un lit et ce, plusieurs fois, parce qu'ils avaient accueilli des cas à risque élevé alors qu'ils étaient surchargés. Cela crée des problèmes de personnel et démontre une pauvre qualité de service que les refuges ne veulent pas avoir à fournir.

Un participant a soulevé une inquiétude concernant le manque de personnel en raison du financement; un organisme n'ayant pas les moyens d'avoir plus d'une travailleuse par quart pour accueillir les femmes et s'occuper des femmes présentes. Le personnel fait preuve de transparence envers les femmes, la travailleuse leur indiquant qu'elle est la seule employée sur les lieux, et qu'elle fait son possible pour répondre à leurs besoins.

Les travailleurs à la protection de l'enfance organisent des tables rondes avec leur personnel au sujet des cas ayant plusieurs facteurs croisés, afin de réseauter les ressources pour leurs clientes. Ces tables rondes sont difficiles à organiser en raison des nombres de cas élevés. Les travailleuses des refuges ont aussi décrit des réunions semblables, qui comprennent le partage de compétences de vie, des discussions au sujet de la vie au travail, le partage de plans de soins pour les clientes et des discussions sur les mesures que le personnel peut prendre pour aller de l'avant avec de meilleurs appuis. Lorsque leurs ressources sont utilisées au maximum, les organismes peuvent faire preuve de créativité, mais ils le font individuellement et non ensemble.

Il y avait un consensus à savoir que le financement reçu n'est jamais suffisant pour permettre à un organisme d'accomplir tous ses objectifs. Une travailleuse à la protection de l'enfance a suggéré que le comité de collaboration VFF-SAE-SCAE se fasse évaluer

et, s'il est jugé très efficace, qu'il reçoive un financement permanent. Bien qu'il soit une ressource appréciée, le comité fait l'objet d'examen annuels de financement, ce qui le met dans une situation précaire et stressante.

Les participants s'inquiètent du fait qu'il n'y a pas de collaboration entre les bailleurs de fonds à l'échelle provinciale. Le secteur des services sociaux est censé collaborer, mais ceci n'est pas le cas pour les départements provinciaux.

**4. On a indiqué que les intervenants juridiques sont un atout et un soutien très utiles dans les services de lutte contre la VFF; cependant, de nombreuses femmes ont de la difficulté à naviguer dans le système juridique. Quels sont les défis pour les femmes qui essaient d'obtenir un soutien dans le contexte de la Cour, ou d'autres soutiens, par exemple dans le cadre du Programme d'aide aux victimes et aux témoins, ou autre? Selon vous, quels sont les atouts dans cette catégorie de services pour les femmes qui cherchent à obtenir des services en matière de VFF?**

Le fait que le système judiciaire ne soit pas un endroit favorable pour les femmes victimes de violence, et qu'il revictimise les femmes constituait un sujet de préoccupation général. Les avocats ne semblent pas être au courant des réalités entourant les situations des femmes et ils encouragent souvent les femmes à arriver à un règlement. Le système devient plus complexe lorsqu'il y a des problèmes de santé mentale, de toxicomanie ou de sécurité. Il faut beaucoup de temps et de compétences pour appuyer les femmes ayant des besoins complexes, et ces ressources ne sont pas disponibles.

Trois fournisseurs de services ont mentionné que le Programme d'aide aux victimes et aux témoins, les services aux victimes, les travailleuses d'appui transitoire et le centre d'accès supervisé sont un atout et qu'ils sont gratuits.

Plusieurs fournisseurs ont mentionné qu'il faut plus d'intervenants juridiques, et il a été suggéré qu'il y ait un avocat sur place à Jared's Place, un centre de ressources et d'aide avec le processus juridique pour femmes. Le Native Women's Centre ne peut pas se permettre d'avoir un intervenant juridique sur les lieux en raison d'un manque de financement, alors il aiguille ses clientes ailleurs. Aide juridique Ontario a besoin de plus d'expertise juridique dans les domaines de l'immigration et du système criminel.

On a noté qu'une travailleuse de refuge et une intervenante juridique devraient travailler en étroite collaboration lorsque la police est appelée, et que le comité du système des tribunaux de la famille devrait comprendre un policier et une travailleuse de refuge.

**5. Certains fournisseurs de services offrent des services à des populations particulières qui ont besoin de services en matière de VFF, telles que les femmes francophones, les populations LGBTQ, les femmes criminalisées, les femmes toxicomanes, les femmes autochtones, les femmes seules et les femmes ayant**

**des enfants. Dans certains cas, les services ont de la difficulté à répondre aux besoins de ces populations.**

Les compétences et la capacité internes de certains organismes peuvent poser problème. Les antécédents personnels et sociaux des travailleuses ne représentent pas complètement la diversité de la clientèle. Dans ces cas, les travailleuses doivent se fier aux services communautaires pour obtenir de l'aide.

Deux fournisseurs ont mentionné le manque de services destinés à la communauté LGTBQ dans le secteur de services en matière de VFF. La disponibilité des services en français représente aussi une lacune. Le Native Women's Centre a de la difficulté à répondre aux besoins des femmes qui ne parlent pas l'anglais, car il n'a pas les fonds pour des services de traduction. Il se fie parfois à l'Internet pour trouver la traduction, et par conséquent, la communication n'est pas toujours précise.

Les services policiers peuvent prendre beaucoup de temps pour rejoindre les femmes violentées dans les communautés rurales en raison du temps de déplacement.

**6. Les longues listes d'attente pour la plupart des services, les places limitées dans les refuges et les soutiens à long terme limités sont des réalités au sein des services de lutte contre la VFF à Hamilton. En tant que fournisseurs de services, que faites-vous dans ces situations pour venir en aide aux clientes? Y a-t-il d'autres moyens de répondre aux besoins des clientes?**

Il y avait un consensus général que les listes d'attente sont un obstacle critique lorsque les femmes essaient d'accéder aux services. Les refuges sont pleins tous les jours, tout au long de l'année. Un fournisseur de services a noté que, dans le passé, des femmes n'ont pas pu être logées dans des hôtels plutôt que des refuges (lorsque ceux-ci n'avaient plus de place), parce que les refuges ont utilisé cette ressource trop de fois.

Les refuges font leur possible pour assurer aux femmes qu'ils essaient de leur trouver un endroit sécuritaire pour la nuit en notant leurs renseignements lors de l'appel de départ (si le refuge est rempli) et en communiquant avec les femmes pour les informer de leurs essais de trouver de la place dans les refuges d'une communauté voisine. Les refuges s'efforcent de faire savoir aux femmes qu'ils ne les ont pas oubliées, et qu'une travailleuse essaie de leur trouver un endroit sécuritaire si elles se sont déjà fait dire par tous les autres refuges qu'ils n'ont pas de place.

Les services de counselling ont des listes d'attente (après une évaluation d'accueil, les femmes sont ajoutées à la liste d'attente). Pendant qu'elles attendent, elles sont aiguillées vers des services de porte ouverte ou d'autres ressources qui se rapportent directement à leur situation. Les refuges n'ont pas la capacité d'aborder le problème des listes d'attente en raison des restrictions de financement. Les services de counselling ont souffert en remplaçant des conseillères en matière de VFF par des travailleuses d'appui transitoire et ce, parce qu'il y a moins de priorité accordée au counselling. Un fournisseur de services a indiqué qu'il est contraire à l'éthique d'ouvrir

un dossier pour une personne, puis de le fermer après 3 séances. Dans ces cas, les traumatismes sexuels pourraient être ignorés.

Des travailleurs à la protection de l'enfance ont gardé des dossiers ouverts lorsque cela n'était plus nécessaire afin de permettre à une famille d'accéder aux outils dont elle avait besoin pour les tribunaux de la famille, afin d'éviter qu'elle soit placée sur une liste d'attente interminable.

## 4.0 Recommandations

Les recommandations suivantes portent principalement sur la question de la violence familiale dans notre communauté, mais un bon nombre d'entre elles concernent aussi la question de la violence sexuelle. Le WAWG de Hamilton espère présenter d'autres recommandations concernant la violence sexuelle dans un rapport ultérieur.

### 4.1 Accessibilité

Ce projet de recherche a relevé des inquiétudes concernant le manque de services pour les femmes appartenant à des groupes marginalisés, y compris les personnes LGBTQ, les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes francophones, les femmes qui ne parlent pas l'anglais et les femmes rurales. Dans certains cas, il faut obtenir plus d'information de la part des membres de ces communautés pour mieux comprendre leurs besoins. On a déterminé qu'il est nécessaire de varier davantage les heures d'ouverture des services; par exemple, il faut offrir des rendez-vous le soir et la fin de semaine pour mieux s'adapter à la vie et à l'horaire des femmes. La recherche démontre aussi qu'il y existe un grand besoin de places supplémentaires dans les refuges pour femmes violentées; environ 67 % des appels demandant une place dans un refuge sont aiguillés ailleurs ou refusés parce que le service a atteint sa capacité maximale.

**A. Recommandation :** Mener une évaluation des besoins en matière d'accessibilité des services pour les populations marginalisées afin de déterminer si les services existants devraient être plus inclusifs ou s'il y a une demande de services plus spécialisés. Les populations cibles peuvent inclure : personnes LGBTQ, femmes handicapées, femmes autochtones, femmes francophones, femmes ne parlant pas l'anglais et femmes rurales.

**Parties responsables :** Chercheuses, WAWG

**B. Recommandation :** Les services de la région de Hamilton doivent améliorer leur capacité à desservir les clientes en français et dans des langues autres que l'anglais.

**Parties responsables :** Tous les services communautaires

**C. Recommandation :** Améliorer l'engagement des communautés rurales afin de sensibiliser ces populations aux services qui sont offerts aux femmes.

**Parties responsables :** Tous les services communautaires, WAWG

**D. Recommandation :** Varier les heures de rendez-vous disponibles pour les services en matière de VFF, en fournissant par exemple des possibilités de rendez-vous le soir et la fin de semaine.

**Parties responsables :** Tous les services communautaires

**E. Recommandation :** Approfondir les recherches visant à déterminer les impacts et les causes d'un manque de places dans les refuges pour femmes violentées à Hamilton.

**Parties responsables :** MSSC, WAWG

## 4.2 Coordination

Les fournisseurs de services et les utilisatrices de services ont indiqué qu'ils privilégient l'approche « chaque porte est la bonne », qui permettrait aux femmes d'accéder au système de refuges et aux services connexes par l'intermédiaire de l'organisme qu'elles contactent au départ. De plus, la coordination des services à l'extérieur du secteur de la VFF est souvent limitée. Les modèles holistiques de travailleuses d'appui transitoire et de navigatrice de systèmes pour les communautés diversifiées (NSCD) sont des modèles de prestation de services enveloppants qui aident les femmes à naviguer dans les divers systèmes avec lesquels elles entrent en contact. Cependant, le poste de NSCD n'existe plus à Hamilton, car le financement du projet pilote a pris fin et n'a pas été renouvelé. En outre, les fournisseurs de services et les utilisatrices de services ont indiqué qu'il faudrait améliorer la coordination entre les services en matière de VFF et les Services policiers de Hamilton, surtout en ce qui a trait à la collecte de statistiques effectuée dans une perspective sexospécifique (une optique qui tient compte du sexe) et qui reflète avec exactitude l'expérience vécue par la femme violentée.

**F. Recommandation :** Adopter une approche « chaque porte est la bonne » pour les services de refuge lorsque les femmes appellent pour demander s'il y a de la place.

**Parties responsables :** Tous les refuges pour femmes, WAWG

**G. Recommandation :** Un plus grand nombre de services devraient adopter un modèle holistique de services enveloppants où une navigatrice aide la cliente à naviguer dans le processus.

**Parties responsables :** Les gouvernements à l'échelle fédérale, provinciale et municipale, les ministères, les refuges pour femmes violentées, tous les fournisseurs de services

**H. Recommandation :** Les Services policiers de Hamilton devraient séparer les statistiques sur la violence dans les relations intimes ainsi que les renseignements pertinents liés au sexe lorsqu'ils fournissent des rapports à la communauté.

**Partie responsable :** Les Services policiers de Hamilton

**I. Recommandation :** Rechercher des modèles de services coordonnés.

**Partie responsable :** WAWG

### 4.3 Formation

Ce projet de recherche a identifié des domaines où l'on peut offrir une formation plus poussée aux divers intervenants afin d'améliorer la prestation de services en matière de VFF. Ceci comprend une formation plus poussée pour les organismes et le personnel œuvrant dans le secteur de la VFF sur la façon de répondre aux besoins des femmes ayant des troubles de santé mentale et des problèmes de toxicomanie. Les organismes et le personnel doivent aussi reconnaître le rôle des conditions de travail stressantes et du traumatisme indirect, puis mettre en œuvre des stratégies pour en minimiser l'impact. Cette recherche a permis de constater que les femmes et les fournisseurs de services pensent que le personnel juridique devrait recevoir une formation plus poussée sur les besoins des clientes qui sont victimes de violence. En général, il est difficile de naviguer dans le système judiciaire et les survivantes de violence ont des besoins particuliers auxquels les policiers, les avocats, les juges, l'Aide juridique Ontario et d'autres professionnels juridiques ne parviennent pas toujours à répondre. Enfin, tous les organismes et services qui interagissent avec des survivantes de violence devraient améliorer la formation qu'ils offrent sur la façon de documenter les expériences des femmes, avec un accent sur des approches axées sur les forces. Ils devaient aussi expliquer plus clairement les limites en matière de confidentialité aux femmes.

**J. Recommandation :** Améliorer l'accessibilité aux services en matière de VFF en offrant, aux fournisseurs de services en matière de VFF, une formation plus poussée sur les soutiens en matière de santé mentale et de toxicomanie et sur les besoins des femmes aux prises avec ces problèmes.

**Parties responsables :** Organismes membres du WAWG

**K. Recommandation :** Les organismes membres du WAWG peuvent s'efforcer de se renseigner sur les autosoins et sur la façon de fixer des limites, et s'engager à mettre en œuvre ces stratégies en milieu de travail. Les employeurs doivent donner la priorité à la santé du personnel. Les lieux de travail peuvent tenir des ateliers sur le traumatisme indirect et l'épuisement professionnel, ils peuvent aussi s'engager à payer un salaire vital pour réduire le roulement du personnel et à adhérer à des normes de qualité des soins.

**Parties responsables :** Les bailleurs de fonds, les organismes membres du WAWG et leur personnel

**L. Recommandation :** Offrir plus de formation sur la VFF dans les secteurs juridiques, par exemple aux policiers, aux avocats, aux juges, ainsi que dans le cadre du Programme d'aide aux victimes et aux témoins, au personnel d'Aide juridique Ontario, etc.

**Parties responsables :** Gouvernement provincial, secteurs juridiques et professionnels juridiques

**Recommandation :** Les utilisatrices de services doivent avoir plus d'information au sujet des avocats lorsqu'elles choisissent un avocat qui va les représenter. Aide juridique Ontario publie une liste des avocats œuvrant dans le secteur de la

violence familiale, mais cette liste ne garantit pas que les avocats suivent des pratiques qui permettent de répondre aux besoins des clientes victimes de violence.

**Partie responsable** : Aide juridique Ontario

- M. Recommandation** : Améliorer la formation et les lignes directrices se rapportant à la documentation, en mettant l'accent sur des approches axées sur les forces, et expliquer les limites en matière de confidentialité aux utilisatrices de services.

**Parties responsables** : Tous les fournisseurs de services

#### 4.4 Financement

Un thème qui est clairement ressorti de la recherche est celui du manque de financement pour les services de lutte contre la VFF. Ce manque de financement nuit à l'accessibilité et à la disponibilité des services : les services n'arrivent pas à répondre à la demande, à fournir des soutiens à court terme ni à gérer les longues listes d'attente, et les services fragmentés obligent les femmes à accéder à différents organismes ou à parler à différentes travailleuses afin de répondre à leurs divers besoins; par conséquent, les femmes sont frustrées, confuses et revictimisées. La recherche a aussi soulevé un besoin distinct d'offrir un plus grand nombre de choix de logement abordable aux femmes victimes de violence.

- N. Recommandation** : Fournir un financement accru et durable pour les services de lutte contre la VFF, y compris les refuges, ce qui leur permettrait d'élargir leurs services afin de répondre à la demande, d'augmenter les soutiens à court terme en vue de répondre aux besoins à long terme des femmes, et de remettre en place des postes qui ont été supprimés en raison de la fin du financement du projet pilote, notamment le poste de navigatrice de systèmes pour les communautés diversifiées.

**Partie responsable** : Gouvernement provincial

- O. Recommandation** : Améliorer les choix de logement sécuritaire et abordable pour les femmes victimes de violence.

**Parties responsables** : Les gouvernements à l'échelle fédérale, provinciale et municipale.

#### 4.5 WAWG

Les conversations avec les utilisatrices de services et les fournisseurs de services ont permis de reconnaître que le WAWG a un rôle important à jouer dans la création d'une communauté de services qui répond mieux aux besoins des clientes qui sont victimes de violence. À l'heure actuelle, le WAWG est composé de représentantes qui ne fournissent pas directement des services aux clientes. Il serait donc important d'inclure du personnel de première ligne, afin de permettre au WAWG d'intégrer leurs connaissances et leurs expériences dans sa compréhension du contexte actuel des

utilisatrices de services et des fournisseurs de services. De plus, comme la composition du WAWG ne représente pas adéquatement l'éventail de services en matière de VFF avec lesquels les clientes travaillent possiblement, il serait bénéfique d'ajouter au groupe des représentants de systèmes qui ne se rapportent pas seulement à la VFF. Enfin, il faudrait définir plus clairement les rôles des membres, les attentes et les fonctions des sous-comités du WAWG. En plus de renforcer l'infrastructure du WAWG, ceci permettrait à ses membres de mieux comprendre les façons dont elles peuvent contribuer aux efforts du WAWG pour aller de l'avant.

**P. Recommandation :** Le WAWG devrait augmenter le nombre de personnel de première ligne qui participe au WAWG et à ses sous-comités.

**Parties responsables :** Organismes membres du WAWG

**Q. Recommandation :** Le WAWG peut continuer à recruter activement de nouveaux membres, en élargissant sa composition pour inclure des membres associés au secteur de la VFF en plus des membres du secteur de la VFF.

**Partie responsable :** WAWG

**R. Recommandation :** Définir plus clairement les rôles des membres du WAWG, les attentes et les sous-comités, et fournir ces définitions aux participantes.

**Partie responsable :** WAWG

## 5.0 Conclusion

Ce rapport, « Services en matière de violence faite aux femmes à Hamilton : Évaluation des lacunes et des obstacles dans les services », représente la deuxième phase du rapport « Cartographie des actifs communautaires » produit récemment par le Groupe de travail sur les violences faites aux femmes (WAWG). Il vise à fournir un aperçu synoptique du système de lutte contre la violence dans les relations intimes et la violence sexuelle à l'égard des femmes adultes.

Tout particulièrement, ce rapport avait deux objectifs :

- Éduquer la communauté et améliorer la coordination au sein du système, et identifier les déficits et les lacunes du système
- Faire ressortir les services destinés aux Autochtones, aux nouvelles arrivantes et aux francophones

La cartographie des actifs communautaires créée par le WAWG identifie une série de services apparemment robustes qui sont là pour répondre aux besoins des femmes victimes de violence familiale et sexuelle dans les relations intimes. La cartographie des actifs (sur le site [www.wawg.ca](http://www.wawg.ca)) présente 33 services regroupés dans 14 catégories, y compris : refuges d'urgence pour femmes; lignes d'écoute téléphonique de 24 heures; services médicaux/médico-légaux pour l'agression sexuelle et la violence familiale; services de counselling et de soutien pour femmes; counselling et soutien en matière d'agression sexuelle; travailleuses d'appui transitoire; logement de deuxième étape; logement de transition; services de droit de la famille; droit criminel et aide aux victimes; femmes criminalisées et femmes travaillant dans l'industrie du sexe; service de santé publique et de santé sexuelle; services d'immigration, d'établissement et de soutien aux nouveaux arrivants; et services de soutien aux Autochtones.

Malgré cette longue liste de services, les consultations communautaires avec les utilisatrices de services et les fournisseurs de services ont souligné les nombreux déficits et lacunes dans les catégories de coordination de services et dans les services offerts à des populations spécifiques, en particulier les femmes des communautés francophones, autochtones ou LGBTQ.

Certaines des recommandations formulées en vue d'aborder ces lacunes et ces obstacles sont globales et nécessitent le soutien de toute la communauté, sous le leadership des expertes du WAWG dans ce domaine. D'autres recommandations se rapportent plus particulièrement au travail qui doit être fait pour fournir des services en matière de VFF et exigent la participation des parties directement touchées.

Le WAWG continue de s'engager à :

- Éduquer les fournisseurs de services, les professionnels et le public au sujet des causes et des effets des mauvais traitements que subissent les femmes, ainsi qu'au sujet de la discrimination et de l'oppression systémiques qu'elles subissent

- Offrir un soutien dynamique et participer de façon active aux activités qui enquêtent sur les enjeux liés aux mauvais traitements que subissent les femmes et qui évaluent ces enjeux.

Il est à espérer que ce rapport contribuera à l'atteinte de ces objectifs.

---

<sup>i</sup> Statistique Canada. (2015). La violence familiale au Canada : un profil statistique.