

**RAPPORT : Étude sur la perception des besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale**

Préparé pour :  
Réseau action femmes

Par Consultation Nicolas :  
Micheline St-Hilaire  
Suzanne Nicolas

Février 2008

## Table des matières

<b>1) INTRODUCTION .....</b>	<b>8</b>
<b>2) CONTEXTE DE L'ÉTUDE .....</b>	<b>8</b>
L'état des connaissances.....	8
La violence faite aux femmes.....	8
L'accès aux services en français.....	10
Les femmes francophones du Manitoba : Un bref aperçu.....	12
<b>3) MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>14</b>
Populations à l'étude.....	14
Collecte de données.....	15
Analyse des données.....	15
Limites de l'étude.....	16
Considérations éthiques.....	16
<b>4) RÉSULTATS .....</b>	<b>17</b>
Le profil des répondantes.....	17
L'inventaire des services.....	19
Les défis liés à l'accessibilité des services en français.....	21
Les actions jugées prioritaires pour les organismes.....	28
Les besoins des femmes francophones.....	31
Les actions jugées prioritaires pour les femmes.....	35
<b>5) LES ÉCARTS.....</b>	<b>37</b>
Les besoins de services en français.....	37
La demande de services en français.....	37
La disponibilité et l'accès aux services en français.....	38
<b>6) LEÇONS APPRISSES .....</b>	<b>38</b>
<b>7) RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>39</b>
<b>8) CONCLUSION .....</b>	<b>41</b>
<b>9) BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>41</b>
<b>10) ANNEXE A - LES DIVERSES FORMES DE VIOLENCE ET LEURS MANIFESTATIONS .....</b>	<b>43</b>
<b>11) ANNEXE B – INVENTAIRE.....</b>	<b>45</b>
<b>12) ANNEXE C – LES QUESTIONNAIRES .....</b>	<b>48</b>
<b>13) ANNEXE D – PROCESSUS DE PRISE DE CONTACT ET RECRUTEMENT.....</b>	<b>49</b>

## **Résumé à l'intention de la direction**

### **CONTEXTE**

La violence faite aux femmes est répandue. Les femmes francophones n'en sont pas à l'abri! En contexte minoritaire, certaines réalités distinctes se présentent. Il faut donc mieux comprendre ce phénomène afin d'être à l'écoute et rendre l'appui nécessaire aux femmes qui vivent cette violence au quotidien.

Au Manitoba, la première étude sur le phénomène de la violence faite aux femmes date des années 80. Vu les années écoulées depuis cette première étude, Réseau action femmes (RAF) a vu la nécessité de cerner et comprendre la perception des besoins des femmes francophones du Manitoba et leurs enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale. Grâce aux subventions octroyées par la Winnipeg Foundation et le Manitoba Community Services Council Inc., RAF a pu lancer une étude à ce sujet.

L'étude avait pour but d'identifier la perception des besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale. Les objectifs spécifiques étaient de dresser une liste des services offerts aux femmes francophones et leurs enfants et de consulter les organismes et les femmes quant à leur perception des besoins de services en français. Ces étapes ont ensuite mené à identifier les écarts quant aux perceptions portant sur les besoins et la demande de services en français ainsi que la disponibilité et l'accès à ces services. Ce processus a permis par la suite d'élaborer des recommandations quant aux mesures à prendre pour mieux répondre aux besoins identifiés.

### **MÉTHODOLOGIE**

Les fondements méthodologiques de cette étude sont ceux de la recherche qualitative. Les normes d'éthique de la recherche ont été appliquées. La confidentialité des participantes fut assurée. Cette étude présente quelques limites méthodologiques. Tout d'abord, malgré que plusieurs organismes aient participé à l'étude, l'échantillon ne représente pas toutes les ressources qui desservent les femmes francophones et leurs enfants et surtout les services connexes en français. De plus, les difficultés de recruter des femmes francophones ayant vécu ou vivant de la violence conjugale ont apporté une limite additionnelle. Il a donc été nécessaire d'aller chercher la perception des femmes francophones n'ayant pas nécessairement vécu de telles situations pour être capable d'élargir l'échantillon. Aussi, certains organismes ont choisi de ne pas procéder au recrutement des femmes étant donné leurs politiques internes concernant la participation à la recherche. Puisque le recrutement des femmes dépendait de la participation des organismes, ceci a limité davantage le nombre de participantes à l'étude.

### **LES PARTICIPANTS À L'ÉTUDE**

Ce rapport est issu d'un processus de consultation par voie de sondage auprès de vingt-huit (28) organismes représentant divers secteurs d'intervention en matière de violence faite aux femmes dont les maisons d'hébergement de seconde étape, les refuges pour femmes, les centres de ressources pour femmes, les soutiens en milieu urbain, les programmes spécialisés, et les lignes de crises téléphoniques liés à la violence et les services connexes.

Vingt-trois (23) femmes francophones, sollicitées par les divers organismes, ont complété et retourné un questionnaire papier. Il importe de noter que des vingt-trois (23) répondantes, seulement quatre (4) ont identifié qu'elles avaient vécu une situation de violence conjugale.

## **LES RÉSULTATS**

Malgré que ces résultats ne puissent pas être généralisés aux femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale, ils apportent toute de même une perspective sur les besoins de services en français. Les femmes et les organismes ont fait part de leurs perceptions permettant d'identifier des pistes à prendre pour mieux répondre aux besoins identifiés.

### **L'inventaire des services**

Un inventaire des services fut dressé permettant d'identifier les services dans les divers secteurs d'intervention. Des vingt-huit (28) organismes qui ont répondu, six (6) disent offrir des services complets en français, quatorze (14) des services partiels et neuf (9) aucun service en français.

### **Les défis liés à l'accessibilité des services en français selon les organismes**

Les organismes participant à l'étude ont identifié des défis liés à l'accessibilité des services en français. Plusieurs indiquent qu'il est difficile de rejoindre les femmes francophones. Faire la promotion des services pose un défi vu la pénurie de ressources pour faire connaître les services auprès de la population en général et d'autant plus chez une population minoritaire. Des défis additionnels se présentent au niveau de la demande des services de la part des femmes francophones. Selon les organismes, cette demande est présente. Cependant pour certains elle est qualifiée de minime. Les organismes donnent aussi une foulée de pistes pour justifier cette faible demande de la part des femmes francophones. Les organismes se préoccupent aussi de l'offre des services en français. La pénurie de ressources humaines ayant les compétences requises, le manque de connaissances des services, et les services limités en région rurale sont soulevés comme étant des obstacles rendant l'offre des services en français d'autant plus difficile.

### **Les besoins des femmes francophones**

La majorité des femmes participant à l'étude attribue une grande importance de connaître les services en matière de violence faite aux femmes afin de pouvoir les utiliser, et ce surtout en français. Les données recueillies ont soulevé que certains services demeurent inconnus et que cette méconnaissance des services serait un des facteurs qui empêcherait les femmes d'accéder les services nécessaires.

Les femmes francophones soulignent le besoin de s'exprimer dans « leur langue » lorsqu'il s'agit de discuter de sujets sensibles et personnels. Le besoin de s'exprimer en français se fait sentir davantage en situation de crise. Il y a cependant des obstacles liés à la demande de services en français. On retrouve une hésitation à demander des services en français de peur de déranger et de créer des délais. Pour certaines femmes, cela ne vaut pas la peine de se débattre pour obtenir des services en français puisque d'après elles les services n'existent pas. D'autres femmes, se disant complètement bilingues, ne trouvent pas prioritaire d'accéder des services en français en situation de crise surtout lorsque ceux-ci sont perçus comme étant non disponibles.

De plus, les femmes ont souligné la nécessité d'assurer des services adaptés aux besoins des femmes francophones et leurs enfants. Notamment, elles soulignent le besoin d'accéder à des services en français qui sont confidentiels et anonymes et offerts dans un endroit sécuritaire au sein de leur communauté. Des besoins particuliers pour les femmes vivant en région rurale et les femmes immigrantes ont aussi été soulevés.

Les femmes ont identifié le besoin d'assurer un accès accru aux services existants en français. De plus, elle souligne le besoin de nouveaux programmes et services puisque certains services

sont perçus comme étant non disponibles en français et important d'offrir, entre autres les services d'un refuge d'urgence pour les femmes et d'une ligne d'écoute téléphonique surveillée 24 heures sur 24.

### **Les actions jugées prioritaires**

Les organismes et les femmes abondent dans la même direction en ce qui a trait aux actions jugées prioritaires pour mieux répondre aux besoins des femmes francophones et leurs enfants. Tout d'abord, la sensibilisation continue de la collectivité francophone au phénomène de la violence conjugale prime. C'est par l'entremise d'information et de sensibilisation que les participantes entrevoient la possibilité de mieux rejoindre non seulement les femmes mais aussi de la collectivité.

De faire connaître les services disponibles s'ajoute à la liste d'actions prioritaires. La promotion des services est vue comme un moyen de permettre aux femmes de connaître l'existence des services afin de pouvoir en bénéficier. De plus, cette action est perçue comme étant essentielle pour augmenter la demande de services des femmes francophones et de permettre des acheminements qui répondraient le mieux aux besoins de cette clientèle.

Une autre action jugée prioritaire est l'augmentation de l'accès aux services en français. Pour ce faire, les organismes proposent de se concerter davantage, de faciliter le recrutement et la rétention de personnel bilingue qualifié et d'augmenter les ressources financières pour améliorer l'offre de services. Pour les femmes, cela nécessite de prioriser l'accès aux services en français, dont : les services disponibles en français 24 heures par jour 7 jours par semaine par l'entremise de services tels qu'un refuge d'urgence et/ou une ligne de crise téléphonique, l'hébergement temporaire à plus long terme, les services d'appui à l'intention des femmes et des enfants, les services juridiques, les services à l'intention des femmes immigrantes et la défense des droits.

### **LES RECOMMANDATIONS**

Les recommandations découlent des leçons apprises au cours de l'étude et des écarts entre les perceptions des femmes et des organismes dans les domaines suivants : les besoins de services en français, la demande de ces services et la disponibilité et l'accès aux services en français. Tenant compte des résultats ainsi que des suggestions des participantes à l'étude, les recommandations suivantes sont faites au Réseau action femmes :

#### **RECOMMANDATIONS À COURT TERME (6 à 12 mois)**

- 1) Que Réseau action femmes donne suite à l'étude en distribuant un rapport sommaire bilingue aux participants qui l'ont demandé.
- 2) Que Réseau action femmes assume un rôle de leadership afin de mettre sur pied un comité consultatif regroupant divers partenaires dont Pluri-elles (Manitoba) Inc., L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc. et autres organismes jugés nécessaires dans le but de/d' :
  - Promouvoir la communication et la collaboration entre organismes qui sont intéressés par les besoins des femmes francophones et leurs enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale; et
  - Assurer une concertation pour l'actualisation des recommandations à court, moyen et long terme visant les quatre (4) axes suivants :
    - AXE I : La sensibilisation
    - AXE II : La promotion des services
    - AXE III : L'identification de moyens permettant de mesurer la demande de services en français

## **RECOMMANDATIONS À MOYEN TERME (12 à 24 mois)**

### **AXE I : La sensibilisation**

- 3) Que des moyens soient identifiés et mis en place pour faire connaître les besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale auprès des organismes francophones et anglophones.
- 4) Qu'une stratégie de sensibilisation continue soit développée, en collaboration avec le Programme de prévention de la violence familiale du gouvernement du Manitoba, pour réduire le stigma et augmenter la compréhension de la collectivité francophone (femmes, familles, communautés, intervenants, organismes) en ce qui a trait à la violence faite aux femmes.
- 5) Qu'une sensibilisation collective et continue soit faite auprès des bailleurs de fonds afin de faire connaître les besoins de financement des organismes pour actualiser les priorités identifiées.

### **AXE II : La promotion des services**

- 6) Que l'accès à l'information soit amélioré incluant :
  - Faire connaître et faire la promotion des ressources et des services disponibles dans tous les secteurs d'intervention qui touchent la violence conjugale auprès de la collectivité francophone.
  - Trouver des mécanismes permettant de répertorier les ressources et les services disponibles dans les divers secteurs d'intervention dans un endroit central et d'en assurer la mise à jour.
  - Rendre l'information disponible de façon répétitive et continue auprès de la collectivité francophone en utilisant les outils existants comme l'annuaire des services en français, les bulletins paroissiaux, les sites Web, entre autres pour diffuser la gamme de services. Il faut aussi utiliser les médias anglais pour rejoindre la collectivité francophone.

### **AXE III : L'identification de moyens permettant de mesurer la demande de services en français**

- 7) Que les partenaires, aussi bien francophones qu'anglophones, identifient des moyens d'identifier la demande de femmes francophones et d'enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale incluant :
  - Établir des mécanismes permettant d'identifier si une personne est francophone et désire recevoir des services en français.

## **RECOMMANDATIONS À LONG TERME (2010 et au-delà)**

### **AXE IV : La disponibilité, l'accès et la coordination des services en français**

- 8) Que Réseau action femmes assure la viabilité de son comité consultatif afin de/d' :
  - Poursuivre les démarches identifiées dans les trois (3) axes précédents : la sensibilisation, la promotion des services et l'identification de la demande de services en français; et
  - Accroître la disponibilité, l'accès et la coordination des services en français incluant :
    - Prioriser les démarches à prendre afin de mieux répondre aux besoins des femmes francophones et leurs enfants dans les domaines prioritaires

identifiés par les participantes notamment : les services disponibles en français 24 heures par jour 7 jours par semaine par l'entremise de services tels qu'un refuge d'urgence et/ou une ligne de crise téléphonique, l'hébergement temporaire à plus long terme, les services d'appui à l'intention des femmes et des enfants, les services juridiques, les services à l'intention des femmes immigrantes et la défense des droits.

- o Assurer une concertation entre les divers secteurs d'intervention en matière de violence conjugale afin d'améliorer la continuité des services en français.

Au-delà des recommandations ci haut, trois autres recommandations méritent d'être présentées vu la pénurie de données sur la situation de la violence conjugale en milieu minoritaire.

- 9) Qu'une demande soit faite à Statistique Canada afin qu'il dresse un profil sociodémographique complet des femmes francophones du Manitoba à partir des données brutes du Recensement de 2006.
- 10) Qu'à l'avenir toute étude de ce genre soit réalisée en collaboration avec le Collège universitaire de Saint-Boniface et que ces études soient soumises au Comité d'éthique de la recherche.
- 11) Qu'à l'avenir une campagne utilisant divers moyens de recrutement soit établie pour recruter des participantes aux études de ce genre.

## **CONCLUSION**

Cette étude, entreprise par le Réseau action femmes, a permis de cerner et comprendre la perception des besoins de services en français des femmes francophones du Manitoba et leurs enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale. C'est en dressant un inventaire de services, en consultant les femmes francophones et les organismes dans divers secteurs d'interventions qu'il a été possible de cerner les écarts quant aux perceptions portant sur les besoins et la demande de services en français ainsi que la disponibilité et l'accès à ces services.

Les recommandations émises au RAF lui permettront d'entreprendre un rôle de leadership dans ce domaine et passer à l'action. De plus, ces recommandations visent un plein épanouissement du mandat que s'est donné RAF qui est d'améliorer la situation des femmes francophones du Manitoba en sensibilisant le public aux réalités et aux priorités des femmes francophones et en favorisant des changements sociaux à court, moyen et long terme.

## 1) Introduction

La violence faite aux femmes est répandue. Les femmes francophones n'en sont pas à l'abri! En contexte minoritaire, certaines réalités distinctes se présentent. Il faut donc mieux comprendre ce phénomène afin d'être à l'écoute et rendre l'appui nécessaire aux femmes qui vivent cette violence au quotidien.

Au Manitoba, la première étude sur le phénomène de la violence faite aux femmes date des années 80. Vu les années écoulées depuis cette première étude, Réseau action femmes a vu la nécessité de cerner et comprendre la perception des besoins des femmes francophones du Manitoba et leurs enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale. Grâce aux subventions octroyées par la Winnipeg Foundation et le Manitoba Community Services Council Inc., RAF a pu lancer une étude à ce sujet.

L'étude avait pour but d'identifier la perception des besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale. Les objectifs spécifiques étaient tout d'abord de dresser une liste des services offerts aux femmes francophones et leurs enfants et de consulter les organismes et les femmes quant à leur perception des besoins de services en français. Ces étapes ont mené à identifier les écarts quant aux perceptions portant sur les besoins et la demande de services en français ainsi que la disponibilité et l'accès à ces services. Ce processus a permis par la suite d'élaborer des recommandations quant aux mesures à prendre pour mieux répondre aux besoins identifiés.

Le rapport débute avec une brève mise en contexte sur l'état des connaissances concernant la violence faite aux femmes et l'accès aux services en français. Les sections suivantes exposent les résultats des analyses effectuées. Dans un premier temps, le profil des répondantes est présenté. Ensuite, la composante relative aux organismes est exposée en présentant les services et en partageant la perspective des organismes quant aux défis liés à l'accessibilité des services en français. Les besoins des femmes et les actions jugées prioritaires exprimés par les femmes et les organismes sont énumérés et l'écart entre les perceptions des participantes à l'étude est ensuite soulevé. Les recommandations quant aux pistes à poursuivre pour mieux répondre aux besoins viennent terminer le rapport.

## 2) Contexte de l'étude

### ***L'état des connaissances***

Il est important de noter qu'au Canada les données statistiques sur la prévalence de la violence faite aux femmes francophones en milieu minoritaire n'existent pas. Malgré ce fait, un certain nombre d'études portant sur les femmes francophones violentées vivant en situation minoritaire ont été effectuées. En général, ce sont les groupes de femmes francophones qui ont pris l'initiative de mieux comprendre ce que vivent les femmes en situation de violence par l'entremise de divers rapports et études [10-16]. Les écrits portent principalement sur les besoins de services en français des femmes violentées, et ce surtout en Ontario.

### ***La violence faite aux femmes***

La violence faite aux femmes est un problème qui persiste toujours au Canada et partout dans le monde. La violence que les femmes subissent se manifeste sous toutes sortes de formes. Elles peuvent être physique, sexuelle, psychologique, économique ou spirituelle (voir Annexe A pour les diverses formes de violence et les manifestations concrètes de ces violences). Qu'il

s'agisse de violence conjugale, d'agression à caractère sexuel ou d'autres formes de violence, à la base la violence faite aux femmes vise le contrôle et la contrainte des femmes.

Même s'il n'existe pas de données statistiques permettant de dresser un profil des femmes francophones violentées en milieu minoritaire, il importe de ressortir certaines données statistiques canadiennes et manitobaines lorsqu'il y a lieu. Deux sources importantes offrent des données statistiques permettant de dresser un bref portrait de la violence faite aux femmes au Canada [1, 2]. Ces études, entre autres, démontrent que :

- **la violence touche un grand nombre de femmes et d'enfants** – Plus de 50% des femmes au Canada ont vécu des situations de violence depuis l'âge de 16 ans. Dans 40% des cas de violence conjugale, les enfants ont été témoins d'actes violents envers leur mère.
- **la violence conjugale est répandue** – Environ 25 000 femmes au Manitoba ont vécu une situation de violence conjugale entre 1999 et 2004, soit 8% des femmes.
- **la violence conjugale est grave** – Des femmes violentées au Canada par un conjoint, 44% ont été blessées, 13 % ont reçu des soins médicaux, 29 % ont dû interrompre leurs activités quotidiennes et 34 % ont craint pour leur vie. En plus, elles vivent des conséquences psychologiques comme la colère et la confusion, la perte de l'estime de soi, la dépression et l'anxiété, les sentiments de honte et de culpabilité, l'insomnie, la crainte pour elles-mêmes et pour leurs enfants.
- **la violence tue** – Le Manitoba, à lui seul, compte en moyenne 4 femmes victimes de meurtre commis par leur conjoint chaque année, soit 123 femmes entre 1974 et 2004.
- **la violence mène certaines femmes à chercher de l'aide** – Environ 7 900 femmes et enfants ont été admis dans les maisons d'hébergement au Manitoba en 2005-2006 [3].
- **toutes et tous payent le prix de la violence** – Les coûts sociaux de la violence sont non seulement très élevés pour les femmes canadiennes mais aussi pour les gouvernements, les institutions et les entreprises privées. Selon certaines études, les coûts liés à la santé, à la justice pénale, aux services sociaux et à la perte de productivité coûtent au moins 4,2 milliards de dollars par année à l'économie canadienne [2, 4, 5].

Ces données démontrent que la violence faite aux femmes est répandue. De plus, les recherches démontrent que ce phénomène peut être vécu par la femme peu importe son âge, sa race, son origine ethnique, son éducation, son identité culturelle, sa situation socioéconomique, sa profession ou son métier, sa religion, son orientation sexuelle, ses aptitudes physiques ou mentales, ou sa personnalité [6]. Cependant, des données de Statistique Canada tirées de l'Enquête sociale générale de 2004, démontrent que certains groupes de femmes sont plus susceptibles d'être victimes de violence [2]:

- Les femmes enceintes;
- Les jeunes femmes de 18 à 24 ans et les enfants;
- Les femmes handicapées;
- Les femmes autochtones;
- Les femmes ayant un revenu peu élevé;
- Les femmes vivant en union libre;
- Les femmes dont le conjoint a un problème de consommation d'alcool;
- Les femmes de minorités visibles, ethnoculturelles ou linguistiques;
- Les femmes de 65 ans ou plus;
- Les femmes séparées.

D'autres recherches se penchent sur les raisons principales pour lesquelles les femmes hésitent de quitter une relation violente. Selon une étude [7], les principales raisons sont : le bien-être des enfants, le désir de donner une autre chance à la relation, les promesses du conjoint de changer, le manque d'argent et le manque d'accès à un refuge. De plus, l'absence de logement est souvent soulevée comme un facteur qui empêche les femmes de quitter une relation de violence. Les femmes appréhendent le niveau de pauvreté dans lequel elles et leurs enfants devront vivre et beaucoup décident donc de demeurer dans cette relation [8]. Quitter une relation violente exige aussi de résoudre de nombreux problèmes tels que trouver un logement, obtenir un revenu adéquat, que ce soit par l'entremise de l'aide sociale ou d'un emploi, trouver une garderie, s'occuper des réactions affectives des enfants suite à la séparation, et faire face aux multiples pressions habituelles d'une famille monoparentale [9]. Tous ces facteurs contribuent aux besoins de services variés pour appuyer les femmes et leurs enfants dans leurs démarches pour vivre autrement, sans violence.

### **L'accès aux services en français**

Selon le Comité canadien sur la violence faite aux femmes, la possibilité de communiquer dans sa langue maternelle est un droit fondamental de toute femme victime de violence qui désire obtenir des services [17]. Cependant, les écrits consultés constatent que les femmes francophones ont en effet de la difficulté à obtenir des services dans leur langue.

Dans son rapport, l'Alliance des femmes de la francophonie canadienne (anciennement la Fédération nationale des femmes canadiennes françaises) soulignait la rareté des services en français pour les femmes francophones vivant en situations de violence, sauf en Ontario et au Nouveau-Brunswick [10]. Des données récentes confirment ce fait vu que, des 344 maisons de transition et d'hébergement au Canada pour femmes violentées, seulement 24% offrent des services bilingues [18]. L'absence de lignes téléphoniques d'urgence, de centres d'hébergement et de centres d'aide pour victime d'agression sexuelle ou services pour hommes violents en français ou bilingues font qu'il existe un manque dans la continuité des services en milieu minoritaire [10].

En 1989, lors du rapport du Réseau action femmes, *À la frontière du silence*, on déplorait l'absence de services en français pour les femmes francophones vivant des situations de violence. Le rapport recommandait l'établissement de services d'urgence de base, dont une ligne téléphonique pour desservir la province, et un refuge d'urgence pour femmes violentées et leurs enfants, incluant des services de counselling non seulement pour les femmes et les enfants, mais aussi pour les agresseurs. Malgré que ces recommandations n'ont pas été retenues, le gouvernement du Manitoba à ce temps a tout de même suggéré et accepté de financer une maison de deuxième étape – L'Entre-temps des Franco-Manitobaines, Inc. [10], une première de son genre dans l'ouest canadien.

### **Langue et culture**

En plus des conclusions en matière d'accès aux services, il existe des constats par rapport à la nécessité de s'exprimer dans sa langue. Les écrits démontrent qu'il existe une perception que toutes les femmes francophones en milieu minoritaire parlent l'anglais et donc n'ont pas obligatoirement besoin de services en français.

En effet, beaucoup de francophones parlent l'anglais et de l'autre côté il y en a qui sont unilingues francophones. Les écrits sont unanimes que vu l'urgence et la nature des situations de violence, le besoin de s'exprimer dans sa langue (la langue dans laquelle on se sent plus confortable) est fort. Les émotions, le stress, l'anxiété font que les femmes peuvent manquer les mots pour s'exprimer dans une autre langue et cela peut créer des malentendus importants face à leur sécurité [19]. Une citation recueillie par le Comité canadien sur la violence faite aux femmes

met en évidence cette réalité. Dans ce cas, le fait d'être capable de s'exprimer et d'être comprise est essentiel à la survie.

« Comme elle disait qu'elle n'avait pas été battue 'beaten' par son mari, on lui répondait qu'elle ne pouvait rester au Centre. En fait, ce qu'elle essayait de dire, sans succès, c'était que son mari l'avait mordue 'bitten' ».

Le besoin de se retrouver dans un milieu familier a aussi été soulevé à maintes reprises. On cite que « la personne violentée doit se sentir respectée dans ses besoins et ses valeurs, tant spirituels ou moraux que psychosociaux pour pouvoir entrer son processus de guérison » [16]. Certaines études mettent en évidence que les services doivent être rendus de façon à ce qu'ils répondent aux besoins linguistiques et culturels des femmes. Trop souvent, en plus de quitter leur conjoint, les femmes doivent laisser leur famille, leur communauté pour se retrouver dans un endroit étranger et qu'elles connaissent peu. Pouvoir s'exprimer dans sa langue dans un milieu axé sur les besoins linguistiques et culturels prime [10, 12].

La perte d'anonymat dans une petite communauté est un autre obstacle qui est souvent cité au niveau de la demande de services en français [10, 15, 16]. Certaines femmes francophones ne voulant pas se faire identifier n'utilisent pas les services offerts. La confidentialité s'ajoute à la liste d'obstacles liés à l'accès aux services [15].

La langue demeure une barrière à l'obtention de services qui répondent aux besoins des femmes francophones violentées. Tout porte à croire que la rareté des services en français et le manque de continuité ont le potentiel d'avoir de sérieuses conséquences pour les femmes qui ont besoin d'avoir recours à ces services. Selon une étude, les femmes francophones font face à une « double spécificité »; c'est-à-dire qu'elles appartiennent à une communauté linguistique minoritaire et à la communauté des femmes – qui a également un statut minoritaire dans notre société [15]. Ne pas pouvoir s'exprimer dans sa langue crée un autre obstacle à surmonter. Certaines auteurs vont jusqu'à dire que les femmes francophones en milieu minoritaire vivent donc une discrimination linguistique qui, en situation de violence, doit être tenue en ligne de compte par les intervenants [19].

À ceci viennent s'ajouter les besoins des femmes immigrantes francophones violentées qui doivent vivre leur situation dans un pays qu'elles connaissent peu et transiger dans une langue étrangère là où les services en français sont souvent inexistantes. Les études démontrent qu'elles sont souvent triplement désavantagées du fait qu'elles sont femmes, immigrantes, violentées [20]. De plus, elles font face à des barrières linguistiques et culturelles qui contribuent à leur isolement et vulnérabilité [20]. Leurs difficultés vont souvent au-delà de celles vécues par les femmes violentées dans la société d'accueil dont : le sentiment d'impuissance et le racisme [21], l'isolement [22] et la perte des réseaux de soutien informel, comme la famille d'origine, et la perte du travail [21].

### **Initiatives novatrices facilitant l'offre de services en français**

Vu l'absence de services en français, il revenait souvent aux communautés et aux groupes de femmes francophones de développer des initiatives facilitant l'offre de ces services. Quelques initiatives sont présentées puisqu'elles sont adaptées aux besoins des femmes francophones en milieu minoritaire.

Notons dans un premier temps des initiatives récentes au Manitoba :

- la Trousse pour le milieu de travail visant la prévention de la violence familiale développée par l'Association des juristes d'expression française, Pluri-elles (Manitoba) Inc. et L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc.;
- le dépôt d'une demande de subvention en 2006 par la Corporation catholique de la santé et ses partenaires dans le cadre du Winnipeg Housing and Homelessness Initiative pour créer un logement de 3<sup>e</sup> étape à Saint-Boniface pour les femmes violentées et leurs enfants;
- La participation à l'Étude nationale sur le droit de la famille en français en 2007 parrainé par la Fédération des associations des juristes d'expression française de common law.

Ailleurs au pays, une foulée d'activités est entreprise dans ce domaine. Notons l'établissement de **lignes d'écoute téléphoniques** en Ontario (1-877-femaide) ou encore en Colombie-Britannique (Inform'elles). Elles apportent écoute, soutien, information et aiguillage aux femmes francophones qui se trouvent en situation de crise, d'abus ou de violence.

Il y a aussi des réussites récentes (mai 2007) au niveau de la revendication pour obtenir du financement pour l'établissement de **maisons d'hébergement**. La revendication a porté fruit à Timmins en Ontario où deux nouvelles maisons d'hébergement ont vu le jour, dont une pour les femmes francophones, le Centre Passerelle pour femmes du Nord Ontario.

Les écrits soulèvent souvent le manque de ressources adaptées au contexte minoritaire. Il existe donc des initiatives novatrices adressant ce besoin. L'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes est souvent citée comme étant un organisme ayant des documents qui dépeignent le mieux la réalité des femmes francophones en milieu minoritaire [10]. D'autres, telle que L'Association des femmes acadiennes et francophones de l'Île du Prince Édouard ont développé des guides bilingues comprenant des **bottins de ressources** pour la personne vivant des situations de violence. La ligne 1-877-femaide, elle, a reconnu l'importance d'une **campagne de sensibilisation** adaptée aux besoins des francophones. Une liste intéressante de groupes ciblés est disponible au [www.briserlesilence.ca](http://www.briserlesilence.ca). Le développement communautaire est à la base de leur campagne et beaucoup des démarches se font de bouche-à-oreille. Aussi, l'Alliance des femmes de la francophonie canadienne a lancé en 2007 une **vidéo d'intérêt public** qui vise à sensibiliser les intervenants à l'importance d'offrir des services en français aux femmes francophones en milieu minoritaire qui vivent des situations de violence.

Certaines communautés reconnaissant l'isolement des intervenantes francophones se sont mobilisées et ont créé des **regroupements** tel que la Table de concertation pour contrer la violence conjugale et familiale dans la Péninsule acadienne et Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF). Ces regroupements facilitent le réseautage, l'appui et le partage entre les intervenantes et les organismes. De plus, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes a développé des **modules d'apprentissage en ligne** en français pour les intervenantes sur divers sujets tels que les agressions à caractère sexuel, la violence conjugale, l'inceste, et les procédures médicales. Cette initiative est née car plusieurs intervenantes, surtout formées au niveau clinique et individuel, nécessitaient une formation axée sur une approche féministe et collective. Il est prévu que ces modules d'apprentissage soient en ligne d'ici la fin de l'année 2007.

### ***Les femmes francophones du Manitoba : Un bref aperçu***

Tel que mentionné au préalable, aucune donnée statistique n'existe au Canada portant sur la prévalence de la violence faite aux femmes francophones en situation minoritaire. Les études se limitent donc à dresser des profils démographiques des femmes francophones en général.

Au moment de la rédaction de ce rapport, les données brutes les plus actuelles, c'est-à-dire du Recensement de 2006 ne sont pas encore disponibles. Deux sources ont donc été consultées afin de présenter des données sociodémographiques des femmes francophones du Manitoba, [23] [24]. Il importe de noter que ces sources utilisent les données du Recensement de 2001. Les données tirées de ces sources permettent de démontrer certaines particularités des femmes francophones du Manitoba :

- 4,3% (47 555 personnes) de la population du Manitoba affirme que le français est leur langue maternelle, 24 935 femmes et 22 620 hommes, dont 22 130 sont des femmes de 15 ans et plus;
- l'âge médian des femmes, 46 ans, est bien plus élevé que l'âge médian de la population provinciale des femmes, qui est de 37 ans. Bref, la population francophone est vieillissante;
- environ 60% (15 010) des femmes francophones habitent à Winnipeg, tandis que 40% habitent en région rurale.

Il importe de souligner que dans ce rapport, l'appellation « femme francophone » signifie toute « femme d'expression française » qui inclut Les Métisses, les Canadiennes-Françaises, les Européennes d'expression française (les Belges, les Françaises, les Suisses), les Africaines et les Asiatiques d'expression française et les enfants issus de parents francophones/anglophones. Francophone inclus :

- Toute personne pour qui le français ou le français et une langue non-officielle sont les langues maternelles, et qui peut soutenir une conversation en français;
- Toute personne qui a le français comme première langue officielle, peu importe la langue maternelle;
- Toute personne qui parle le français ou le français et une langue non-officielle le plus souvent à la maison.

Cette définition inclusive a été adoptée par le comité consultatif puisqu'elle offre un portrait plus complet et représentatif de la francophonie manitobaine.

À la suite d'une revue de littérature et de communications personnelles, il est possible de faire les constats suivants :

- Toute femme, peu importe sa langue, son origine ethnique, son statut économique, risque d'être victime de violence. Les femmes francophones en situation minoritaire ne sont pas à l'abri de vivre des situations de violence. Cependant, en contexte minoritaire, les études démontrent que la réalité des femmes francophones violentées est distincte.
- Même si de nombreuses études sont effectuées au Canada portant sur la situation des femmes victimes de violence, peu de recherche scientifique est consacrée à la situation des femmes francophones violentées en situation minoritaire.
- Bons nombres d'études sont effectuées par des regroupements de femmes qui font ressortir l'écart entre les services offerts pour les femmes francophones et les besoins de celles-ci, surtout en Ontario.
- Les services en français offerts aux femmes violentées sont rares dans la majorité des communautés francophones en situation minoritaire, sauf en Ontario et au Nouveau-Brunswick.

- Des modèles novateurs existent en milieu minoritaire permettant de mieux répondre aux besoins des femmes francophones vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale.

### 3) Méthodologie

La firme Consultation Nicolas a été retenue afin d'entreprendre cette étude. Le mandat de cette firme était de :

- Répertorier les services offerts aux femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale;
- Consulter les organismes offrant des services à ces femmes et à leurs enfants afin d'identifier l'accessibilité et la disponibilité des services en français;
- Consulter les femmes francophones quant à leurs besoins et leurs perceptions de l'accessibilité et la disponibilité des services en français;
- Mettre en évidence l'écart entre les services offerts et les besoins des femmes et des enfants.
- Identifier les meilleures approches pour combler les besoins des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale.

Réseau action femmes a mis sur pied un comité consultatif formé des représentantes des organismes desservant les femmes francophones, notamment L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc. et Pluri-elles (Manitoba) Inc. Ce comité fut chargé d'encadrer le projet. Il a clarifié et précisé les objectifs, valider les outils de collecte de données, les résultats préliminaires et le rapport final.

Les fondements méthodologiques de cette étude sont ceux de la recherche qualitative. Les études rigoureuses sur échantillon aléatoire et contrôlé sont le plus souvent perçues comme étant privilégiées pour apporter des preuves. Cependant, les méthodes qualitatives sont de plus en plus utilisées et vues comme adéquates pour apporter des preuves et de renforcer les recherches sociales [25]. Le nombre de participants est souvent remis en question dans les études qualitatives [26]. Dans cette étude, le nombre de participants (n=51) peut sembler comme un échantillon relativement petit surtout que cet échantillonnage représente les organismes (n=28) et les femmes francophones (n=23). En recherche qualitative, le but de l'échantillonnage est de produire le maximum d'information, qu'il soit petit ou grand importe peu pourvu qu'il produise de nouveaux faits et que l'on puisse démontrer que l'analyse des données apporte une saturation des thèmes et des sous-thèmes [27]. Cet échantillon s'est avéré suffisant pour apporter des preuves et renforcer les données probantes des recherches antérieures.

#### **Populations à l'étude**

L'échantillonnage est constitué de deux populations : les organismes et les femmes francophones. Les organismes qui furent sollicités ont consisté de représentants des différents secteurs d'intervention en matière de violence faite aux femmes<sup>1</sup>, dont les maisons d'hébergement de seconde étape, les refuges pour femmes, les centres de ressources pour femmes, les soutiens en milieu urbain, les programmes spécialisés, et les lignes de crises téléphoniques liés à la violence et les services connexes.

<sup>1</sup> Le comité consultatif a priorisé les services dans les régions désignées bilingues par les Offices régionaux de la santé (ORS) du Manitoba. Ce sont les régions où se trouve le plus grand nombre de francophones. Ce sont les (7) régions désignées bilingues, dont l'ORS Assiniboine, l'ORS des Parcs inc., l'Association de santé du Nord-Est inc., l'ORS d'Entre-les-Lacs, l'ORS du Centre du Manitoba inc., Santé Sud-Est et l'ORS de Winnipeg. L'ORS de Brandon n'est pas un des offices désignés bilingues mais les services offerts dans cette région ont aussi été inclus.

Quant à la participation des femmes à l'étude, il était prévu au préalable que la population ciblée serait les femmes francophones ayant vécu ou vivant une situation de violence conjugale. Mais, étant donné les difficultés de recrutement, le comité du projet a conclu que toutes femmes francophones seraient invitées de participer.

### **Collecte de données**

Une liste des services (voir l'inventaire en Annexe B) dans les divers secteurs d'intervention mentionnés ci haut fut dressée en utilisant les sources suivantes :

- Rapport annuel 2005-2006 du Ministère des services à la famille et logement;
- Prévention de la violence familiale : Trousse pour le milieu de travail développé par l'Association des juristes d'expression française, Pluri-elles (Manitoba) Inc. et L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc.; et
- Annuaire des services en français.

De plus, deux questionnaires (voir Annexe C) ont été développés pour obtenir la perspective des deux groupes à l'étude, soit les organismes et les femmes francophones. Les deux questionnaires standardisés ont été conçus en français et ensuite traduits en anglais. Celui à l'intention des femmes a été validé auprès d'un groupe de femmes au niveau de la compréhension et de la langue. Les questionnaires comportaient des questions fermées ainsi que des questions ouvertes permettant aux répondantes d'élaborer davantage sur les réponses présentées.

Les questionnaires ont permis de recueillir des renseignements quant à la disponibilité et l'accessibilité des services en français dans le domaine de la violence faite aux femmes. Des renseignements ont également été obtenus sur la perception des besoins des femmes et de leurs enfants. Enfin, les répondantes ont pu formuler des pistes et recommandations afin de mieux répondre aux besoins des femmes francophones et leurs enfants.

La cueillette de données a eu lieu de la fin octobre à la mi-novembre 2007. Un sondage en ligne fut la méthode privilégiée pour la collecte de données auprès des organismes. Quant à la participation des femmes, il a été demandé aux organismes d'identifier des femmes francophones en mesure de répondre à un questionnaire papier ou par téléphone. La réussite du recrutement des femmes francophones dépendait donc en grande partie de la participation et la collaboration des organismes. Un processus de prise de contact et de recrutement fut élaboré permettant de recruter les participantes à l'étude (voir Annexe D). Il importe de noter que les femmes qui ont participé à l'étude ont choisi de compléter un questionnaire papier bien qu'elles avaient aussi le choix de compléter le questionnaire par téléphone.

### **Analyse des données**

Les données ont été insérées dans un logiciel de sondage en ligne, afin de faciliter la tâche de l'analyse et l'interprétation des données recueillies. L'analyse de contenu a servi comme méthode scientifique pour procéder à l'analyse des données. Pour en arriver à l'interprétation des données, les étapes suivantes ont été franchies :

- Compilation des données;
- Analyse quantitative et analyse du contenu des réponses pour identifier les thèmes;
- Analyse plus approfondie des réponses pour créer des catégories et sous-catégories;
- Validation des thèmes et catégories avec le comité consultatif afin d'assurer qu'ils répondaient aux réalités du milieu.

## ***Limites de l'étude***

Cette étude présente des limites méthodologiques. Tout d'abord, malgré que plusieurs organismes aient participé à l'étude, l'échantillon ne représente pas toutes les ressources qui desservent les femmes francophones et leurs enfants. Soulignons que plusieurs organismes francophones dans le secteur des services connexes, tels que des organismes offrant des services de counselling, de santé, et communautaires, n'ont pas répondu à l'appel de participer à l'étude. Les organismes francophones sont donc sous-représentés. On compte seulement sept (7) organismes francophones sur une possibilité de seize (16) qui ont participé (voir Annexe A).

Il importe aussi de soulever que les difficultés de recruter des femmes francophones ayant vécu ou vivant la violence conjugale apporte une limite additionnelle à cette étude. Pour contrer aux difficultés de recrutement de cette population cible, il a été nécessaire d'aller chercher la perception des femmes francophones n'ayant pas nécessairement vécu de telles situations pour être capable d'élargir l'échantillon. Le nombre de femmes à l'étude ayant vécu une situation de violence conjugale (n=4) est relativement petit. Une exploration plus approfondie de l'expérience des femmes francophones ayant vécu une situation de violence conjugale ajouterait grandement à l'information déjà fournie par les participantes.

Une limite additionnelle s'impose. Certains organismes ont choisi de ne pas procéder au recrutement des femmes étant donné leurs politiques internes concernant la participation à la recherche. Puisque le recrutement des femmes dépendait de la participation des organismes, ceci a limité davantage le nombre de participantes à l'étude.

## ***Considérations éthiques***

Les normes et exigences éthiques de l'Université du Manitoba étaient bien connues par la firme de Consultation Nicolas vu son expérience dans des projets de recherches antérieurs. Celles-ci ont été mises en pratique lors de cette étude et les normes déontologiques ont été respectées. L'anonymat des femmes a été assuré et toutes les informations ont été traitées dans la confidentialité. Une fiche d'information expliquant l'étude a été remise avec tous les questionnaires et les femmes ont donné leur accord de participer.

## 4) Résultats

Cette section expose les résultats des analyses effectuées. Dans un premier temps, un profil des répondantes est présenté. Ensuite, la composante relative aux organismes est exposée en présentant les services et en partageant la perspective des organismes quant aux défis liés à l'accessibilité des services en français et les actions jugées prioritaires pour les organismes. Les besoins et les actions jugées prioritaires exprimés par les femmes sont énumérés.

### ***Le profil des répondantes***

La participation de soixante-deux (62) organismes a été sollicitée pour cette étude, cinquante-deux (52) de ceux-ci ont été rejoints et ont accepté de recevoir les outils de collecte de données. De ceux-ci, vingt-huit (28) ont complété et retourné le questionnaire en ligne ce qui représente un taux de réponse de 45%. La majorité des organismes proviennent de l'urbain (16).

Quant à la participation des femmes francophones, vingt-trois (23) femmes sollicitées par les divers organismes ont complété et retourné un questionnaire papier. Des vingt-trois (23) répondantes, seulement quatre (4) ont identifié qu'elles avaient vécu une situation de violence conjugale. La majorité des femmes sont âgées de 20 à 39 ans. Seulement trois (3) personnes se retrouvent dans la catégorie d'âge de 60 à 69 ans. Aucune femme est âgée de 70 ans et plus. L'âge moyen se situe à 39,7 ans.

Les femmes provenant de l'urbain sont le plus représentées (14). Les femmes du rural (9) représentent les régions du Sud-est et d'Entre-les-lacs. La majorité des répondantes sont nées au Canada et quatre (4) à l'extérieur. La plupart des répondantes vivent en couple avec enfants (10). Seulement (2) vivent seules avec des enfants. Six (6) d'entre elles sont des personnes seules et cinq (5) en couple sans enfants.

La majorité des femmes ont fait des études postsecondaires (19), tandis que quatre (4) ont un niveau de scolarité d'une douzième année ou moins. Plus de la moitié des répondantes occupent un emploi à temps plein ou partiel (19). Seulement une personne est à la retraite et trois (3) sont aux études. Un profil est présenté dans le tableau suivant afin de dresser un portrait sociodémographique des femmes qui ont participé à l'étude.

Tableau – Profil sociodémographique des femmes

		Femmes ayant complété un questionnaire (n = 23)
<b>Âge (moyen : 39,7)</b>		
	20-29 ans	7
	30-39 ans	6
	40-49 ans	3
	50-59 ans	4
	60-69 ans	3
	70-79 ans	0
	80-89 ans	0
<b>Niveau de scolarité</b>		
	Ai obtenu un certificat d'école primaire	1
	Quelques années d'école secondaire	2
	Ai obtenu un diplôme d'études secondaires	1
	Quelques années d'études postsecondaires	1
	Diplôme ou certificat d'une école de métiers, école technique, école professionnelle ou université	13
	Baccalauréat ou grade de premier cycle	4
	Maîtrise ou doctorat acquis	1
<b>Lieu de naissance</b>		
	Canada	18
	Ailleurs	4
	Aucune réponse	1
<b>Statut familial</b>		
	Personne seule	6
	Personne seule avec enfant(s)	2
	Couple sans enfant(s)	5
	Couple avec enfant(s)	10
<b>Situation d'emploi</b>		
	Temps plein	14
	Temps partiel	3
	Parent à la maison à temps plein	0
	Étudiante collégiale ou universitaire	3
	Travailleuse autonome	2
	Personne retraitée	1
	Sans emploi	0
<b>Milieu de résidence</b>		
	Rural	9
	Urbain	14

## L'inventaire des services

Cette composante de l'étude a deux volets. Tout d'abord, une liste des services a été dressée et catégorisée selon les secteurs d'intervention suivants : les maisons d'hébergement de deuxième étape, les refuges pour les femmes, les centres de ressources pour femmes, les services de soutien en milieu urbain, les programmes spécialisés et les lignes de crise téléphoniques liés à la violence ainsi que les services connexes dans les secteurs de justice, santé, services à la famille et logement et les services communautaires en langue française. Cet inventaire se trouve en Annexe B.

Le deuxième volet porte sur les données recueillies auprès des organismes quant à leur perception des services offerts en français. Les données ont été catégorisées selon trois (3) rubriques pour démontrer la disponibilité des services en français<sup>2</sup> :

- **Services complets** : réfère aux organismes qui sont en mesure d'offrir des services en français en tout temps grâce à un personnel bilingue.
- **Services partiels** : comporte les services offerts en français sur une base informelle et non continue et dépend de la disponibilité du personnel bilingue ou l'utilisation d'un service d'interprète.
- **Absence de services** : réfère aux organismes qui ne sont pas en mesure d'offrir des services en français.

Six (6) organismes consultés, constituant 21% de l'échantillonnage, disent offrir des services complets en français, treize (13) organismes (46%) disent offrir des services partiels et neuf (9) ou 32% n'offrent aucun service. Le tableau suivant donne le sommaire de l'ensemble des services par secteur :

Tableau – Offre de services par secteur

CATÉGORIE	SERVICES EN FRANÇAIS	SERVICES PARTIELS	AUCUN SERVICE EN FRANÇAIS
Maison d'hébergement de seconde étape	1	1	1
Maison d'hébergement ou refuge	0	4	2
Centre de ressources pour femmes	1	0	2
Soutien en milieu urbain	1	1	1
Programmes spécialisés	0	1	0
Lignes téléphoniques	0	2	0
Services connexes			
Communautaires	2	0	2
Santé	0	4	2
Justice	1	0	0
<b>TOTAL de répondants</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>9</b>

<sup>2</sup> Cette catégorisation est basée sur le modèle utilisé dans l'étude *Que ça change du Réseau-Femmes Colombie-Britannique (1994)*.

Les détails par secteurs sont fournis dans la section qui suit. Une liste complète des services par secteur d'intervention se trouve en Annexe B.

### **Maisons d'hébergement de seconde étape**

Il existe quatre (4) maisons d'hébergement de seconde étape au Manitoba qui sont financées par le gouvernement. Elles offrent des services et de l'hébergement sécuritaires, abordables et de longue durée, aux femmes et leurs enfants qui sortent d'une relation de violence. Ces maisons offrent également des services complets d'accompagnement et de soutien, qui comprennent des consultations individuelles ou en groupe, du soutien pour les parents et de l'information. Trois (3) sur quatre (4) de ces maisons d'hébergement ont répondu au questionnaire en ligne.

Une de ces maisons, L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc., est en mesure d'offrir des services en français en tout temps grâce à un personnel bilingue. Une autre maison, Women in Second Stage Housing (WISH), offre des services qualifiés de partiel puisque le service dépend du personnel bilingue disponible. Alpha House n'offre aucun service en français.

### **Maisons d'hébergement ou refuge**

Huit (8) refuges pour les femmes ont été identifiés comme offrant de l'hébergement en situation d'urgence et des services de counselling aux femmes victimes de violence familiale et à leurs enfants. Six (6) d'entre eux ont répondu au sondage en ligne.

Les six (6) refuges indiquent que leurs services sont disponibles 24 heures par jour 7 jours par semaine. Aucune maison d'hébergement n'offre des services complets en français. Quatre (4) de ces maisons disent offrir un service partiel en français, soit Portage Women's Shelter, Nova House Inc., Genesis House, et Osborne House.

### **Centres de ressources pour femmes**

Sept (7) centres de ressources pour femmes ont été identifiés. Ces centres offrent aux femmes qui ont vécu de la violence familiale des services de consultation, d'information et d'orientation, des services externes, des programmes éducatifs, des cours de bénévolat, des activités de développement communautaire, ainsi que la possibilité de participer à des groupes de soutien. Seulement trois (3) centres de ressources pour femmes ont répondu au sondage en ligne. Pluri-elles (Manitoba) Inc. est le seul centre de ressources pour femmes qui offre des services complets en français. Les deux (2) autres centres ne sont pas en mesure d'offrir des services en français.

### **Services de soutien en milieu urbain liés à la violence**

À Winnipeg, sept (7) programmes de soutien en milieu urbain ont été identifiés. Ils offrent des services d'éducation du public et de counselling individuel et de longue durée, de la formation à l'intention d'autres fournisseurs de services, ainsi que des groupes de soutien dans le domaine de la violence. Deux (2) centres sur les sept (7) indiquent offrir des services aux femmes en matière de violence conjugale. Immigrant Women's Counselling Services du Nor'West Co-op Community Health Centre indique être en mesure d'offrir un service complet en français. Le Native Women's Transition Centre est en mesure d'offrir des services qualifiés de partiels en français car certains membres du personnel sont en mesure de s'exprimer dans la langue métisse si une femme aurait besoin d'un service dans cette langue.

Un troisième centre, le Laurel Centre, explique qu'il n'offre pas de services en matière de violence conjugale. Ses services sont offerts à une clientèle qui a vécu de l'abus sexuel. Il a par contre noté que certains membres du personnel sont en mesure d'offrir des services en français et

que des acheminements sont faits aux établissements offrant des services visant la violence conjugale si la situation se présente.

### **Programmes spécialisés en matière de violence**

Sept (7) programmes spécialisés ont été identifiés offrant des services comme des visites surveillées, des conseils aux couples, un centre de ressources pour hommes et des programmes à l'intention des hommes ayant vécu de la violence familiale. Aucun centre n'a répondu au sondage en ligne.

En plus de ces centres, il existe un programme spécialisé pour les aînés dans le domaine de l'abus. Age & Opportunity offre un service de counselling pour les personnes de 55+ vivant des situations de violence. Des présentations ont été faites au sujet des services et du « Safe Suite Program » auprès de la communauté francophone de 55+ à Winnipeg. Ces présentations ont été livrées en anglais, quoique l'on indique qu'elles auraient pu être offertes en français s'il y avait eu une demande.

### **Lignes de crise téléphoniques**

Les services dans cette catégorie sont offerts partiellement en français. La ligne-secours sans frais à l'échelle de la province est accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Cette ligne renvoie les appels aux refuges qui offrent des services 24/7 et donc le service en français dépend de la disponibilité du personnel en place à ces centres. Le service en français est donc « non garanti ».

La ligne Manitoba Farm and Rural Stress Line opère du lundi au vendredi de 10 h à 21 h et les samedis de 12 h à 17 h. Cette ligne avait accès à du personnel bilingue dans le passé, mais, depuis leur départ, ce service n'est plus disponible. On acheminerait donc les demandes de femmes francophones aux organismes offrant des services en français s'il y avait un besoin.

### **Services connexes**

À ces services, viennent s'ajouter des services connexes offerts par d'autres organismes. À noter que ceux-ci n'offrent pas nécessairement des services spécifiques à la violence, mais peuvent tout de même offrir des services venant appuyer les femmes violentées et leurs enfants. Ces services sont dans les secteurs communautaires, santé et justice. Quatre (4) organismes communautaires, six (6) organismes dans le domaine de la santé et un organisme dans le secteur de la justice ont participé.

Deux des organismes communautaires offrent des services complets en français – le Collège universitaire de Saint-Boniface et le Centre Flavie Laurent. Les deux autres organismes n'ont pas de requêtes de femmes puisqu'ils n'offrent pas de services directs à la clientèle dans ce domaine.

Dans le secteur de la santé, quatre (4) des six (6) organismes offrent des services partiels; l'Hôpital Sainte-Anne, le programme de santé primaire et de santé publique de l'Office régional de la santé Sud-Est, l'Office régional de la santé du Centre et le programme de santé mentale de l'Office régional de la santé des Parcs. Au niveau du secteur de la justice, Services aux victimes est en mesure d'offrir des services complets en français.

### **Les défis liés à l'accessibilité des services en français**

Cette prochaine section s'attarde aux défis qu'ont identifiés les organismes face à l'accessibilité des services en français. Elle touche les défis de rejoindre les femmes francophones, ainsi que ceux qui sont liés à la demande et l'offre des services en français.

## Rejoindre les femmes francophones

Malgré que treize (13) des organismes sont d'avis qu'ils rejoignent les femmes francophones et qu'elles connaissent leurs services, il y en a onze (11) qui indiquent avoir un défi de rejoindre cette population.

...nous avons des difficultés à rejoindre et avoir la clientèle francophone. Les raisons doivent être élucidées par une enquête pour comprendre le problème.

Bien que divers moyens facilitent la prise de connaissance des services (voir tableau ici-bas) les organismes indiquent qu'il est difficile de rejoindre les femmes francophones. On note que les dépliants ainsi que les sources plus informelles telles que la famille, les amis et les usagères de services sont les moyens les plus souvent mentionnés.

Dépliant	13
Famille/amis	13
Usagères de services	12
Site web	8
Journal	7
Radio	5
Télévision	4
Autres (par ex. acheminements d'autres organismes dont les refuges, la GRC, les hôpitaux, les médecins, les foires santé)	9

Ces défis sont liés pour certains à un manque de financement. Les ressources limitées empêchent les organismes de faire la promotion de leurs services chez une population minoritaire puisque la priorité est de faire connaître les services en anglais auprès de la population en général.

It's difficult to keep a visible presence in English-speaking communities but outreach in French is even more challenging. We have very limited resources...

Pour certains, les femmes francophones ne sont pas une population visée. Ils expliquent qu'ils ont une population cible spécifique, telle que les femmes autochtones. Dans ces cas, les services en français ne sont tout simplement pas offerts et ce n'est pas une priorité pour l'organisme de faire la promotion de leurs services auprès des francophones.

We offer culturally-relevant services to Aboriginal women and children...In other words; our services are designed to serve the needs of Aboriginal women in general.

## La demande de services

Un autre défi qui est souligné par les organismes porte sur la demande des services en français. Quinze (15) organismes n'ont pas de demandes soit parce qu'ils n'offrent pas de services directs en matière de violence ou parce qu'ils n'ont pas de moyens pour capter la demande de

services des femmes francophones. Dans ce dernier cas, les organismes croient qu'il n'y a pas de demande de services en français.

...we have never been approached to offer services for a francophone woman.

Treize (13) des organismes indiquent qu'ils ont des demandes de femmes francophones, mais pour sept (7) parmi ceux-ci la demande est qualifiée de minime.

We have very few who access our services.

Very minimal contact with francophone women.

Francophone women access our services in small numbers.

Parmi les organismes qui ont des demandes de femmes francophones, dix (10) des treize (13) indiquent que les femmes francophones demandent des services en français.

...we are seeing a growing trend where groups of francophone women are advocating for services in French.

Le tableau suivant résume le nombre d'organismes qui indiquent recevoir des demandes de services par secteurs d'intervention.

Tableau – Demande de services par secteur

CATÉGORIE	DEMANDE DE FEMMES FRANCOPHONES	DEMANDE DE SERVICES EN FRANÇAIS
Maison d'hébergement de seconde étape	1	1
Maison d'hébergement ou refuge	4	2
Centre de ressources pour femmes	1	1
Soutien en milieu urbain	2	1
Programmes spécialisés	0	0
Ligne téléphonique	0	0
Services connexes		
Communautaires	2	2
Santé	2	2
Justice	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

Les organismes donnent une foulée de pistes qui pourraient justifier la faible demande de services de la part des femmes francophones. On cite les raisons suivantes :

- Une sous-déclaration de la violence conjugale dans la population en général et donc chez la population francophone;
- Les femmes francophones ne s'identifient pas comme Francophone;

- On craint un problème de confidentialité lorsque les femmes reçoivent un service dans « leur » communauté et donc les femmes francophones ne veulent pas utiliser les services existants en français. Il y aurait donc une sous-utilisation des services bilingues;
- La majorité des femmes francophones peuvent s'exprimer en anglais et donc utilisent les services qui leur sont offerts;
- Les femmes francophones ne connaissent pas les services offerts dans le domaine de la violence faite aux femmes;
- L'isolement, les barrières linguistiques et le manque de services à proximité pour les femmes du milieu rural empêcheraient les femmes d'utiliser les services;
- La violence conjugale demeure un sujet « tabou » et prévient la collectivité (les femmes et les organismes) de s'attarder à ce problème;
- Il y a peu de francophones dans la région desservie par l'organisme;
- Il y a des services qui sont disponibles pour les femmes francophones;
- Les organismes n'ont aucun moyen de dénombrer le nombre de requêtes puisque aucun système n'est en place pour recueillir les données identifiant le nombre exact de clientèle francophone.

Ces éléments mènent à une perspective chez certains que vu la faible demande de services des femmes francophones qu'il n'est pas possible de procéder à l'offre de services.

...we do not currently have the resources or the demand to support a French language counselling position within our agency. If the study proves that there is a need for French language services within the Francophone community we will certainly look seriously at offering some sort of support to this population.

Malgré une demande minime, il existe une volonté d'accroître l'accès aux services en français. Les organismes qui se disent intéressés précisent par contre qu'une demande doit être présente afin de pouvoir le justifier.

...we would need to determine the need for this service and hope that this survey (or others) can help us in this manner.

## **L'offre de services**

Les défis liés à l'offre peuvent être catégorisés en trois (3) domaines :

- Les ressources humaines;
- La connaissance des services; et
- Les services limités en région rurale.

Ressources humaines. Plusieurs organismes démontrent un intérêt, une volonté et sont convaincus de l'importance d'offrir des services aux femmes francophones et à leurs enfants. Quinze (15) organismes ont indiqué qu'il y a un manque de ressources permettant d'offrir des services aux francophones. Plus précisément, le recrutement des ressources humaines représente un obstacle qui rend l'offre d'un service en langue française plus difficile :

Recruitment of bilingual professionals is the biggest barrier i.e. having bilingual staff available 24/7 for the crisis line. If the entry point had bilingual staff, then the linkage to available bilingual services would be better accommodated.

It is difficult to find a person who has the following skills: lives in the Brandon area, speaks French, and has professional counselling background.

Services being offered are often dependent on the ability to recruit bilingual staff.

We have attempted to recruit Social Workers that speak fluent French, with no success.

We try to recruit staff members for the agency that can speak both languages, but the distance to most French speaking communities is quite far. We do not receive many applications from bilingual women.

La rétention du personnel bilingue s'ajoute à la problématique d'assurer l'offre des services en français. Lorsque le personnel quitte, il n'est pas assuré que l'organisme remplace l'intervenante par du personnel bilingue surtout lorsque la demande de services en français est minime.

...we at one time had access to French-speaking counsellors...and they could be called upon to provide counselling to clients who requested a Francophone counselor. These people are no longer available to us, and we have not had any demand for the service so have not put anything in place.

Au-delà du recrutement et de la rétention, l'offre des services dépend aussi de la disponibilité de ce personnel bilingue. L'intervenante bilingue n'est pas toujours disponible quand la demande de services en français est faite.

Availability of French-speaking staff remains a challenge.

We are not able to guarantee that we always have a bilingual person in the building.

Most services for children are available, but French-speaking staff is not always available.

All staff would be able to work with her in English, while only two would be able to work with her in French.

De plus, les compétences linguistiques du personnel bilingue sont parfois remises en question. La disponibilité du personnel ayant les compétences linguistiques peut affecter l'offre d'un service équitable pour les femmes francophones et leurs enfants.

We currently have one Social Worker that could do presentations in French, but French is not her first language.

Our agency is minimally bilingual

Étant donné la pénurie de personnel bilingue qualifié et une faible demande pour des services en français, plus de la moitié des organismes (18) aurait tendance à offrir un service en anglais plutôt qu'en français si une femme francophone s'exprimait dans les deux langues. Si aucune intervenante ne peut offrir des services en français, le service est tout simplement offert en anglais. Voici comment certains expliquent l'offre du service:

If we did not have a French service provider, we would offer the services in English.

Due to the comfort level of our Social Worker we would offer the service in English, unless the Social Worker's French was better than the client's English.

Pour d'autres organismes, ils veulent offrir des services en français étant donné que leurs fondements philosophiques sont de refléter « la direction et la volonté de la clientèle ». Le défi demeure de répondre aux besoins de la clientèle francophone vu la disponibilité du personnel bilingue à l'interne.

If we have a French-speaking service provider, we would link the client up with that person.

Même s'ils n'offrent pas de services en français, les organismes vont tout de même essayer de répondre aux besoins de la clientèle. Ils vont acheminer les femmes et leurs enfants aux organismes francophones ou ils utilisent des services d'interprètes pour assurer que la clientèle reçoive un service dans la langue de leur choix.

If a need exists we should work with partner agencies to ensure that services are being provided.

An interpreter would be used to facilitate services if that were the case.

We already liaison with other agencies in Manitoba. If needed we could refer to Francophone agencies. To date we have never had this happen.

Connaissances des services. Il est nécessaire pour les intervenantes de connaître les services disponibles pour assurer des acheminements appropriés; c'est ce qu'indiquent les organismes. Le manque de connaissances des services est cité comme un autre défi. Les commentaires suivants font foi de ceci :

Il est clair que nous avons besoin de connaître davantage ces services, s'ils existent afin d'avoir les connaissances pour répondre aux besoins de notre clientèle.

There may be services that are offered to francophone women, but I am not aware of them.

We need to familiarize ourselves with existing counselling services in French.

Difficult to answer as I do not know what is available in the community for bilingual services.

Malgré qu'il existe de bonnes relations de collaboration entre agences, il y a encore un défi vu le manque de connaissances des services disponibles en français. Cette lacune rend la collaboration, la création de partenariats et les acheminements plus difficiles.

I've answered questions based on my awareness - to be truthful, services may be available in French but I'm not aware of them. It's difficult to partner if we are unaware of existing services.

Pour d'autres, il semblerait ne pas y avoir de « connexions » avec les agences francophones et même il existerait une confusion par rapport aux services offerts.

All our agencies' services to children are conducted in English - the surrounding community provides services in French, however, they are not connected with our services.

Il y a une confusion entre différents organismes, confusion avec les critères pour accéder aux services.

Services limités en région rurale. Les organismes ont aussi soulevé des défis quant à l'offre de services en régions rurales. Desservir les communautés rurales pose un défi particulier car les petits nombres ne justifient souvent pas l'offre des services en matière de violence faite aux femmes.

In general, in our small community we don't have anything specific to offer for abuse.

Vu l'absence de ces services, les femmes ont souvent à se déplacer de longues distances pour accéder des services. Le manque d'accès aux services peut avoir une influence sur la déclaration de la violence et la problématique est d'autant plus importante pour les femmes francophones et leurs enfants qui auraient besoin de services dans leur langue.

For more remote communities, I think that francophone women would be even more isolated than other rural women. Language barriers and the lack of services closer to their community may be factors.

This is in part due to embarrassment by the women. Image is still a very important aspect and they don't want anyone to know. Access to French services is fairly limited in this community and they would need to go to Winnipeg. Getting there could be an issue also.

We have a women's shelter in our community but I do not believe they offer services in French. It is my understanding that women have to go out of region to receive services specific to domestic violence in French.

The service that is required is not always available in French and they (women) are often required to travel for services available in French.

Le petit nombre de francophones vivant dans certaines régions rurales rend l'offre de services en français d'autant plus difficile, comme l'explique les extraits suivants :

In small rural communities, the number of clients requiring the service may not be sufficient to support a program as programs are costly to offer. Current funding is not available for these resources.

The distance to most French-speaking communities is quite far. We do not receive many applications from bilingual women.

### ***Les actions jugées prioritaires pour les organismes***

Les organismes ont pu offrir des actions permettant de mieux répondre aux besoins des femmes francophones et leurs enfants. Ils ont identifié des priorités qui peuvent être catégorisées dans trois (3) grands domaines :

- La sensibilisation continue du public au phénomène de la violence conjugale;
- La promotion des services; et
- L'amélioration de l'accès aux services.

### **Sensibiliser le public au phénomène de la violence conjugale**

Il existe toujours aujourd'hui un stigma rattaché au phénomène de la violence faite aux femmes. Les données recueillies confirment que le sujet de la violence faite aux femmes demeure un sujet « tabou » dans la collectivité. Les répondantes affirment la nécessité de sensibiliser les femmes, les organismes, et la communauté au phénomène de la violence conjugale. La sensibilisation du public est donc une des actions jugée prioritaire par les organismes afin de réduire ce stigma et d'augmenter la compréhension de ce phénomène auprès de la collectivité francophone, et ce en français. Une campagne ou un programme de sensibilisation serait donc une priorité comme l'expliquent les extraits suivants :

La population en général entretient des préjugés et stigmatise ce problème. Les gens, en général, ne sont pas aptes à recevoir des informations ni d'accueillir une personne victime de violence - cela touche trop près les personnes - elles se sentent inconfortables, impuissantes devant une telle situation. Il serait important de faire des programmes de sensibilisation...

They also need education to understand that what is happening to them is not their fault and that they have options. In order for this to be successful they must be able to receive the services they need in their own language.

Incorporate bilingual public education; ie pamphlets, advertising etc.

Il faut éduquer, sensibiliser et offrir des services qui répondent aux besoins des victimes.

La sensibilisation du public est essentielle et la reconnaissance des services communautaires entre organismes.

### **Faire connaître les services**

Les organismes (15) attribuent une grande importance à la promotion des services pour deux raisons principales. D'abord, cette promotion assurerait que les femmes soient conscientes des services qui sont à leur disposition. Le besoin de campagne de promotion des services est donc prioritaire. Voici comment les organismes expliquent cette priorité:

The most important recommendation would be that in order to access services they need to be aware of what is available to them.

Il serait important de faire la promotion des services disponibles dans la communauté...

Il faut outiller les gens avec de l'information démontrant où les victimes de violence peuvent adresser leur problème.

Need public awareness campaigns of available services.

Selon les organismes, la promotion des services serait sans doute un moyen d'augmenter la demande des femmes francophones. Le commentaire suivant résume bien cette perspective:

Would be interesting to see if improving the awareness of services would increase the numbers of francophone women using services. My bet is YES!

Dans un deuxième temps, la promotion des services disponibles est importante afin que les organismes sachent où se trouvent les services en français. Une meilleure connaissance des services disponibles permettrait des acheminements qui répondraient le mieux aux besoins de la clientèle francophone.

Create public awareness of what is currently available - whether that is within region or not. If it exists elsewhere, at least we have some place to refer clients to.

### **Augmenter l'accès aux services**

Une autre action jugée prioritaire par les organismes est celle d'augmenter l'accès aux services en se concertant davantage, en facilitant le recrutement et la rétention du personnel bilingue qualifié et en augmentant les ressources financières. La section qui suit aborde ces actions.

Se concerter. Plusieurs organismes (20) indiquent la nécessité de se concerter davantage en reconnaissant que « building networks takes time and resources ». Les ressources limitées dans le domaine de la violence faite aux femmes créent certainement des défis. Cependant, une volonté de travailler ensemble existe pour améliorer l'accès aux services en français. Comme l'a dit une répondante, il est important de « fortifier les liens existants et établir d'autres liens formels avec les ressources desservant les femmes violentées » afin de pouvoir mieux travailler ensemble et répondre aux besoins des femmes et leurs enfants. Il y a certainement moyen de collaborer afin de permettre aux organismes de « establish better partnerships and linkages with our agency and Francophone Women's Organizations in the city of Winnipeg ». Cette concertation permettrait de mieux répondre aux besoins des femmes francophones lorsqu'une demande se présente. Le commentaire suivant témoigne comment une collaboration facilite les acheminements aux services les plus appropriés et la complémentarité des services :

We offer the other services to victims through referral. We have a very strong and collaborative working relationship with community agencies that complement our services.

Un autre élément essentiel de cette concertation serait la communication ou comme a dit une représentante d'organisme the « open communication of needs ». Une communication accrue (n=13), selon les organismes, est nécessaire pour mieux comprendre les besoins et y répondre.

Une approche gagnante comprendra de respecter les organismes existants et leur mandat, travailler avec ceux qui sont intéressés par les besoins des femmes francophones et qui veulent collaborer pour trouver des solutions. Les organismes intéressés reconnaissent le besoin de mieux coordonner les services et d'accroître l'accès aux services en français. L'action prioritaire est donc d'identifier les organismes qui s'intéressent à accroître l'accès aux services en français afin de créer un réseau d'intervenantes et de décideurs qui s'attardent à la question de la violence conjugale chez la population francophone.

Faciliter le recrutement et la rétention de personnel bilingue qualifié. Une autre action prioritaire pour augmenter l'accès aux services en français est le recrutement et la rétention de personnel bilingue qualifié avec les compétences linguistiques requises. Le recrutement et la rétention des ressources humaines sont identifiés par les organismes (12) comme des moyens à prendre pour améliorer ou mettre en place des services qui répondraient davantage aux besoins des francophones. Le manque d'intervenantes bilingues est soulevé comme un élément qui rend difficile l'accès aux services en français. Cette action prioritaire est par contre dépendante sur la demande comme l'explique une représentante d'organisme :

Hire an on-call French speaking counselor...We would need to determine the need for this service and hope that this survey (or others) can help us in this manner.

Augmenter les ressources financières pour améliorer l'offre de services. Les organismes indiquent la nécessité d'un financement adéquat et continu pour assurer la permanence des services. Comme le démontrent bien ces extraits, la volonté d'offrir un service en français est présente, mais des ressources additionnelles sont requises pour ce faire :

Could see a pilot project that would have an outreach worker use our agency as a home base, but does mainly education, promotion, around domestic violence and what services are available. Also, public education in schools. Some ongoing funding for this, after needs have been assessed would be awesome.

With additional funding, we could offer linkages to other agencies.

## **Les besoins des femmes francophones**

Cette section se concentre sur la perception des besoins des femmes francophones et leurs enfants vivant une situation de crise reliée à la violence conjugale. Tel qu'indiqué au préalable, seulement quatre (4) femmes qui ont participé à l'étude ont indiqué avoir vécu de la violence conjugale. Les données englobent donc la perception des vingt-trois (23) femmes qui ont participé à l'étude afin de respecter la confidentialité. Les besoins des femmes se résument dans les thèmes suivants :

- Mieux connaître les services;
- Normaliser la demande des services en français; et
- Améliorer l'accès aux services.

### **Mieux connaître les services**

La majorité des femmes (18) attribue une grande importance de connaître les services en matière de violence faite aux femmes afin de pouvoir les utiliser, et ce surtout en français. Seulement huit femmes (8) indiquent que ceci est nécessaire pour les services en anglais. Une méconnaissance des services est un des facteurs qui empêcherait les femmes d'accéder les services en français (8) et en anglais (5).

Divers moyens de communication permettent aux femmes de prendre connaissance des programmes et services offerts (voir tableau suivant). On note que les sources de médias formelles, telles que les annonces dans les journaux, à la radio et à la télévision, ont rejoint davantage les femmes pour faire connaître les services en anglais. Quant aux services en français, ils se font plutôt connaître par l'entremise de dépliants, de sites web et des proches. Pour d'autres elles ont pris connaissance des services par des annonces dans les abris d'autobus, les salles de bains, le fait de travailler au sein d'un organisme desservant les femmes victimes de violence, et dans les bulletins d'églises.

Tableau – Moyens par lesquels la clientèle vient à connaître les organismes

	En français	En anglais
Dépliant	12	9
Site web	8	8
Famille/amis	8	7
Journal	5	8
Radio	5	10
Télévision	5	12

Malgré que les femmes indiquent prendre connaissance des services, plusieurs participantes soulèvent un besoin d'être mieux informé des services et ressources afin de pouvoir en bénéficier. Voici comment les femmes l'expliquent :

Le programme pour les enfants témoins existe mais je pense qu'il faut le savoir. C'est pas évident.

Si j'ai bien compris, L'Entre-temps est juste pour la 2e étape. Il n'y a pas de services en français pour les autres étapes.

Les données recueillies ont soulevé que certains services demeurent inconnus par les femmes francophones qui ont participé à l'étude. Voici les services les moins bien connus :

- les services spécialisés pour les femmes aînées;
- les maisons d'hébergement de seconde étape;
- l'action politique ou sociale; et
- les refuges d'urgences.

### **Normaliser la demande des services en français**

Quatorze (14) des vingt-trois femmes ont indiqué qu'elles préfèrent recevoir leurs services en français. Les femmes soulignent l'importance de s'exprimer en français lorsqu'il s'agit d'une situation de crise et de discuter de sujets sensibles et personnels. De plus, pour exprimer leurs sentiments, leurs peurs et leurs vécus elles préfèrent le faire en français. On l'explique comme suit :

C'est important d'avoir ce service d'hébergement en français. Je me suis sentie plus à l'aise avec les employées francophones. Ceci m'a aidée à dévoiler ce qui m'était arrivé pendant la relation abusive de longue durée.

Le besoin de s'exprimer en français se fait sentir davantage en situation de crise. Vu l'urgence et la nature des situations de violence, le besoin de s'exprimer dans la langue dans laquelle on se sent plus à l'aise est criant. Le fait d'être capable de s'exprimer et d'être comprise est critique en situation de crise reliée à la violence conjugale.

En situation de crise on veut parler dans notre langue.

L'accès à L'Entre-temps était facile, car il offre un service bilingue....C'était excellent! Il faut s'assurer de continuer de donner ce service aux femmes en besoin dans le futur.

Bien que les femmes expriment l'importance d'avoir des services en français, il y a des obstacles liés à la demande. Une répondante le résume ainsi :

C'est difficile d'avoir accès à de bons services en français.

De plus, on retrouve une hésitation à demander des services en français de peur de déranger et de créer des délais. Les femmes accèderaient donc des services en anglais en situation de crise :

Ça prend trop de temps en français.

On dirait que c'est plus vite en anglais.

Pour certaines femmes, sachant qu'il n'existe pas de services en français, cela ne vaut pas la peine de se débattre pour obtenir des services en français. Il serait donc essentiel de rendre normale la demande de services en français.

Ne pas avoir peur de rechercher, mais de réaliser qu'il n'y en a pas et que c'est limité.

On ne veut pas se battre pour en avoir en situation de crise.

Toutefois, ce n'est pas la perception de toutes les femmes. Sept (7) femmes indiquent qu'elles n'ont pas de préférence et deux (2) préfèrent les services en anglais. Elles se disent complètement bilingues et « confortables avec la langue anglaise ». Bien que le service en français ne soit pas essentiel pour elles, certaines femmes ont indiqué que l'offre de service serait essentiel pour d'autres :

French is my second language, but I do believe it is very important to offer for others.

Pour huit (8) femmes, ce ne serait pas prioritaire en situation de crise d'avoir des services en français. Une répondante, qui se dit complètement bilingue, l'explique de cette façon « in time of crisis, language would not be a priority ». Dans ces cas, on ne demanderait pas de services en français et on accéderait les services en anglais.

### **Améliorer l'accès aux services en français**

En ce qui a trait à l'accès aux services dans le domaine de la violence faite aux femmes, les bons services, au bon moment, au bon endroit sont essentiels. En effet, dans certains cas, ceux-ci assurent la survie des femmes et de leurs enfants. Les données démontrent les besoins suivants au niveau de l'accès aux services en français :

- Améliorer l'accès aux services existants;
- Offrir de nouveaux programmes et services; et
- Rendre les services adaptés aux besoins des femmes francophones et leurs enfants.

Assurer l'accès aux services existants. Les femmes ont indiqué qu'en effet certains services sont disponibles en français et répondent aux besoins de la clientèle francophone en étant culturellement et linguistiquement appropriés. Les services suivants sont ceux qui sont perçus comme étant le plus disponibles en français et répondant aux besoins de la clientèle:

- le counselling individuel à court terme et à long terme à l'intention des femmes;
- l'information et l'appui pour l'aide financière ou l'aide sociale;
- les services médicaux; et
- l'information en matière de violence faite aux femmes.

Malgré que ces services sont perçus comme étant disponibles et répondant aux besoins, les femmes soulignent qu'il faut améliorer l'accès à ces services.

De la perspective des répondantes, une gamme de services est disponible en français mais ne répond pas adéquatement aux besoins. Les services les plus souvent mentionnés sont:

- les services médicaux;
- les services juridiques;
- le counselling individuel pour enfants;

- les services adaptés aux enfants immigrants;
- la défense des droits; et
- la prévention de la violence faite aux femmes.

Offrir de nouveaux programmes et services. D'autres services demeurent non disponibles en français et seraient essentiels d'offrir selon la perspective des femmes. Les réponses des répondantes indiquent que les services suivants sont non disponibles en français et important d'offrir:

- un centre ou refuge d'urgence pour les femmes;
- une ligne d'écoute téléphonique surveillée 24 heures sur 24;
- des services pour femmes handicapées; et
- des services pour accéder des articles d'ameublement et d'habillement.

Il importe de noter que les services d'hébergement tels que des centres d'urgence et les lignes d'écoute sont des priorités qui ressortent dans d'autres recherches sur les services en langue française. Bons nombres d'études en milieu minoritaire ont démontré une lacune dans la continuité des services vu ce manque.

Assurer des services adaptés aux besoins des femmes francophones et leurs enfants. Les services opportuns offerts dans un milieu sécuritaire ont une valeur particulière en situation de crise et surtout lorsque l'on craint pour sa vie et celle de ses enfants. Le fait de savoir que les services sont offerts dans un endroit sécuritaire en français (17 sur 23) et en anglais (8 sur 23) est un facteur qui facilite l'accès aux services. Une femme qui a vécu une situation de violence conjugale et a accédé les services dans sa communauté et au bon moment, l'explique de cette façon :

Ça prend du temps de faire la décision de quitter... L'Entre-temps était là quand j'étais en besoin de résidence sécuritaire!...Ma vie a été sauvée à cause de l'aide que j'ai reçue.

De recevoir des services au bon endroit constitue aussi un élément important pour les femmes vivant une situation de crise reliée à la violence conjugale. Dans la majorité des cas (19 sur 23), le fait que les services soient offerts géographiquement dans la communauté francophone n'empêcheraient pas les femmes d'utiliser les services en français. En effet, plus de la moitié des femmes (14 sur 23) ont indiqué que l'offre de services dans leur communauté (urbaine ou rurale) les aiderait à aller chercher l'aide requise dans une situation de violence conjugale. L'offre de services offerts dans un milieu axé sur la langue et la culture, c'est-à-dire dans la communauté francophone semblerait être un élément facilitant l'accès aux services.

Pour les répondantes du Manitoba rural, les services au bon endroit prennent un sens particulier. Les répondantes expriment un besoin de services axés sur les besoins des femmes vivant en région rurale. Les distances à voyager et même l'absence de services dans le domaine de la violence faite aux femmes sont soulevées comme des obstacles. Une répondante en région rurale mise sur la pertinence de recevoir des services au bon endroit, dans « sa » communauté :

Le Centre Pluri-elles est excellent à offrir ces services pour les femmes mentionnées. Le Centre de services bilingues est là pour aider aux gens à aller dans la bonne direction, de choisir les services appropriés. Les deux ayant des sites satellites pour les régions rurales permettent de rejoindre les femmes.

Un autre élément critique facilitant l'accès est de savoir que les services offerts par le personnel sont confidentiels et anonymes. La majorité des femmes (18 sur 23) indique que cet élément leur aiderait d'accéder les services en français et sept (7) en anglais. Cependant, onze (11) femmes indiquent être préoccupées par la confidentialité et l'anonymat des services en français. Une répondante l'explique de cette façon :

■ Pour la confidentialité: c'est un peu difficile d'avoir confiance en la communauté francophone puisqu'on se connaît tous.

La perte d'anonymat dans une petite communauté, comme la communauté francophone manitobaine, est un obstacle puisqu'on « se connaît tous » et qu'on pourrait reconnaître la femme francophone violentée et la juger, elle, son conjoint ou ses enfants. La confidentialité s'ajoute donc à la liste d'obstacles à l'accès aux services.

Certaines femmes préfèrent donc la confidentialité et l'anonymat que leur procurent les services en anglais, hors de « leur communauté ». Bref, les femmes veulent des services dans leur communauté d'abord qu'elles peuvent être rassurées que les services soient confidentiels et anonymes.

De recevoir les bons services, au bon moment, au bon endroit et en toute confidentialité prend un sens particulier pour les femmes immigrantes. Elles ont un besoin aigu d'avoir des services qui tiennent compte de leurs réalités particulières. Les femmes immigrantes soulignent un besoin d'avoir des services adaptés à leurs besoins. Elles expliquent que les immigrantes « parlent peu de la violence qu'elles vivent » et que cette clientèle a « des besoins très particuliers reliés à la culture et au pays d'origine ». Des obstacles additionnels se présentent donc en situation de crise reliée à la violence conjugale comme l'explique l'extrait suivant :

■ Il peut avoir des femmes victimes de violence surtout dans la communauté immigrante mais les obstacles culturels font qu'elles ne se déclarent jamais. Il faut faire plus de sensibilisation avec des ateliers pour les informer de leur droit.

## ***Les actions jugées prioritaires pour les femmes***

Les femmes ont identifié des actions prioritaires pour mieux répondre aux besoins de femmes vivant de situations de crise reliées à la violence conjugale et leurs enfants.

### **Sensibiliser la population au phénomène de la violence conjugale**

Les femmes recommandent de sensibiliser davantage la population au phénomène de la violence faite aux femmes. C'est par l'entremise d'information et de sensibilisation qu'elles entrevoient la possibilité de mieux rejoindre non seulement les femmes francophones mais aussi la collectivité. Les femmes qui ont participé expliquent pourquoi ce domaine devrait être une priorité de la façon suivante :

■ Je pense que c'est vraiment important de continuer de publier de l'information, d'en parler, que la violence conjugale c'est pas normale, c'est pas accepter, c'est pas correct.

Parfois, nous les femmes, ne réalisons pas que nous vivons une situation violente conjugale parce que ce n'est pas une violence physique - elle est verbale ou des abaissements ou la négativité constante qui nous met à terre.

La publicité qui démontre la situation et ensuite indique comment avoir accès aux services.

...il faut aussi présenter ce qu'est la violence – certains et certaines ne savent pas qu'ils vivent une situation de violence et l'acceptent tout simplement.

Des sessions d'information et de la publicité.

Informers les professeurs des écoles primaires et secondaires des symptômes chez l'enfant

### **Faire connaître les services**

Les femmes abondent dans la même direction que les organismes en ce qui a trait à la connaissance des services. Selon plusieurs, il existe un besoin de mieux connaître les services en français afin de permettre aux femmes francophones et à leurs enfants de pouvoir en bénéficier. Pour que les femmes puissent bénéficier des services, les répondantes indiquent que les femmes doivent connaître les ressources à leur disposition. Une femme explique la situation de cette façon :

Même si certains services existent en français, je crois qu'il y a un manque de diffusion ou promotion de ces services. Parfois on ne sait pas où aller chercher l'information.

Une méconnaissance de l'existence des services en français ainsi que le défi potentiel de trouver ces ressources en temps de crise ont été soulevés par les femmes. On souligne qu'il y a un besoin aigu de faire la promotion des services disponibles et de savoir où ils se trouvent.

Laisser savoir aux femmes que l'aide est présente dans la communauté et où!

La publicité qui démontre la situation et ensuite comment avoir accès aux services

Avoir plus d'information où se trouvent les services

Les extraits suivants offrent des pistes potentielles pour débiter la promotion des services :

Continuer de l'annoncer dans La Liberté, le journal francophone. L'annoncer dans toutes les églises Franco-Manitobaines, dans le bulletin de l'église. L'annoncer au CUSB en créant des posters.

Utiliser les publications, Internet, les médias.

### **Augmenter l'accès aux services en français**

Les services suivants sont soulevés comme étant prioritaires pour les femmes francophones et leurs enfants en situation de crise. Ils sont ceux auxquels l'accès doit être facilité selon les répondantes :

- Les services disponibles en français 24 heures par jour 7 jours par semaine par l'entremise de services tels qu'un refuge d'urgence, une ligne de crise téléphonique.
- L'hébergement temporaire à plus long terme.
- Les services d'appui tels que le counselling et la formation personnelle comme des cours d'estime de soi et de formation au rôle de parent.
- Les services à l'intention des enfants tels que des programmes pour enfants témoins de violence, les activités pour enfants et femmes violentées et les familles d'accueil francophones pour enfants.
- Les services juridiques.
- Les services à l'intention des femmes immigrantes.
- La défense des droits.

## **5) Les écarts**

Cette section adresse l'écart (ou les différences) entre les perceptions des organismes et celles des femmes dans les catégories suivantes :

- Les besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants;
- La demande de services en français; et
- La disponibilité et l'accès aux services.

### ***Les besoins de services en français***

Les femmes francophones qui ont participé à l'étude n'ont pas de difficulté à exprimer les besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants. Tout d'abord, les participantes soulèvent le besoin de pouvoir s'exprimer en français et surtout en situation de crise. Elles indiquent aussi le besoin d'obtenir l'information sur les services disponibles en français afin de pouvoir en bénéficier. Quant aux organismes, plusieurs ne sont pas en mesure d'articuler les besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants. Dans certains cas, les organismes ne connaissent tout simplement pas les besoins de services en français puisque aucune demande pour ces services ne leur a été adressée. Pour d'autres, ils ne sont pas convaincus que les francophones ont un besoin de s'exprimer en français vu qu'elles sont perçues comme étant complètement bilingues.

### ***La demande de services en français***

Malgré que les femmes aient soulevé le besoin de s'exprimer dans leur langue, elles n'ont pas le réflexe de demander le service en français. Ou bien elles sont habituées de recevoir des services en anglais et donc ne font tout simplement pas demande pour des services en français ou encore elles craignent de créer des délais additionnels en exigeant des services dans leur langue.

Les femmes ne reconnaîtraient donc pas leur droit de demander des services dans la langue dans laquelle elles se sentent le plus à l'aise; en français.

Quant aux organismes eux, ils n'ont pas le réflexe de demander aux femmes si elles préfèrent obtenir leurs services en français. De plus, les mécanismes permettant d'identifier la clientèle francophone ne sont souvent pas en place. Étant donné que plusieurs ne posent pas de question concernant la langue, les organismes n'ont pas de données probantes identifiant le nombre de demandes de services en français.

### ***La disponibilité et l'accès aux services en français***

Les femmes ont exprimé les lacunes quant à la disponibilité et l'accès aux services en français. Elles identifient aussi les domaines précis où elles perçoivent vouloir un accès. Mais certains organismes indiquent que les femmes n'ont pas besoin d'accès à des services en français car elles peuvent s'exprimer en anglais et accéder les services existants qui leur sont offerts. Cependant, dans certains secteurs, les services complets en français ne sont pas disponibles rendant l'accès aux services en français d'autant plus difficile en situation de crise.

Les écarts dans ces trois composantes ont un impact sur la demande et l'offre des services en français ainsi que sur la capacité de répondre aux besoins de services en français des femmes francophones. Concrètement, si l'on ne connaît pas les besoins distincts de cette clientèle et qu'il n'y a pas de moyens d'identifier la demande de femmes francophones, les organismes justifient donc leur position de maintenir le statut quo et de n'offrir aucun service en français.

Malgré les écarts exprimés, certains organismes qui se préoccupent d'offrir des services en français, et les femmes francophones s'entendent sur les actions prioritaires à prendre. Il est donc nécessaire de se baser sur ces actions prioritaires pour faire un travail de démarrage auprès de toute la collectivité. Les priorités de ces organismes viennent s'arrimer avec celles des femmes pour répondre davantage aux besoins des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale dans les trois (3) domaines suivants :

- La sensibilisation continue de la population au phénomène de la violence conjugale;
- La promotion des services disponibles; et
- L'augmentation de l'accès aux services en français.

## **6) Leçons apprises**

Les apprentissages au cours de cette étude ont permis de tirer des leçons qui ont le potentiel d'informer d'autres initiatives de ce genre à l'avenir. Tout d'abord, puisqu'il est difficile de recruter des femmes francophones ayant vécues des situations de violence conjugale, il serait important de faire une réflexion sur les stratégies de recrutement à utiliser. Autre que de dépendre sur les organismes pour le recrutement des participantes, des moyens variés de recrutement seraient bénéfiques à utiliser à l'avenir dans des études de ce genre. L'utilisation de sources formelles telles que les médias (par ex. radio, télévision, journal hebdomadaire, journaux communautaires) et les sources informelles (par ex. bouche-à-oreille, le Réseau communautaire) viendrait faciliter l'accès direct à la population en générale. Bref, les femmes sont difficiles à rejoindre vu la sensibilité du sujet et il faudrait aller au-delà des organismes pour rejoindre un plus grand nombre de femmes.

Pour accroître le nombre de participantes à l'étude, il aurait aussi été avantageux de faire appel à un comité d'éthique de la recherche d'une institution académique et/ou un établissement ayant des liens étroits avec une université. Plusieurs organismes ont soulevé que leurs politiques internes exigent une approbation d'un comité d'éthique de la recherche avant de participer au

recrutement de participants. Ils n'ont donc pas pu procéder au recrutement des femmes et puisque le recrutement dépendait de la participation des organismes, ceci a limité le nombre de participantes à l'étude.

## **7) Recommandations**

Tenant compte des résultats ainsi que des suggestions des participantes à l'étude, les recommandations suivantes sont faites au Réseau action femmes :

### **RECOMMANDATIONS À COURT TERME (6 à 12 mois)**

- 1) Que Réseau action femmes donne suite à l'étude en distribuant un rapport sommaire bilingue aux participants qui l'ont demandé.
- 2) Que Réseau action femmes assume un rôle de leadership afin de mettre sur pied un comité consultatif regroupant divers partenaires dont Pluri-elles (Manitoba) Inc., L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc. et autres organismes jugés nécessaires dans le but de/d' :
  - Promouvoir la communication et la collaboration entre organismes qui sont intéressés par les besoins des femmes francophones et leurs enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale; et
  - Assurer une concertation pour l'actualisation des recommandations à court, moyen et long terme visant les quatre (4) axes suivants :

AXE I : La sensibilisation

AXE II : La promotion des services

AXE III : L'identification de moyens permettant de mesurer la demande de services en français

AXE IV : La disponibilité, l'accès et la coordination des services en français

### **RECOMMANDATIONS À MOYEN TERME (12 à 24 mois)**

#### **AXE I : La sensibilisation**

- 3) Que des moyens soient identifiés et mis en place pour faire connaître les besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale auprès des organismes francophones et anglophones.
- 4) Qu'une stratégie de sensibilisation continue soit développée<sup>3</sup>, en collaboration avec le Programme de prévention de la violence familiale du gouvernement du Manitoba, pour réduire le stigma et augmenter la compréhension de la collectivité francophone (femmes, familles, communautés, intervenants, organismes) en ce qui a trait à la violence faite aux femmes.
- 5) Qu'une sensibilisation collective et continue soit faite auprès des bailleurs de fonds afin de faire connaître les besoins de financement des organismes pour actualiser les priorités identifiées.

#### **AXE II : La promotion des services**

- 6) Que l'accès à l'information soit amélioré incluant :

---

<sup>3</sup> Cette stratégie pourrait inclure des outils existants comme la Trousse pour le milieu de travail visant la prévention de la violence familiale développée par l'Association des juristes d'expression française, Pluri-elles (Manitoba) Inc. et L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc.

- Faire connaître et faire la promotion des ressources et des services disponibles dans tous les secteurs d'intervention qui touchent la violence conjugale auprès de la collectivité francophone.
- Trouver des mécanismes permettant de répertorier les ressources et les services disponibles dans les divers secteurs d'intervention dans un endroit central et d'en assurer la mise à jour.
- Rendre l'information disponible de façon répétitive et continue auprès de la collectivité francophone en utilisant les outils existants comme l'annuaire des services en français, les bulletins paroissiaux, les sites Web, entre autres pour diffuser la gamme de services. Il faut aussi utiliser les médias anglais pour rejoindre la collectivité francophone.

### **AXE III : L'identification de moyens permettant de mesurer la demande de services en français**

- 7) Que les partenaires, aussi bien francophones qu'anglophones, identifient des moyens d'identifier la demande de femmes francophones et d'enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale incluant :
- Établir des mécanismes permettant d'identifier si une personne est francophone et désire recevoir des services en français.

### **RECOMMANDATIONS À LONG TERME (2010 et au-delà)**

#### **AXE IV : La disponibilité, l'accès et la coordination des services en français**

- 8) Que Réseau action femmes assure la viabilité de son comité consultatif afin de/d' :
- Poursuivre les démarches identifiées dans les trois (3) axes précédents : la sensibilisation, la promotion des services et l'identification de la demande de services en français; et
  - Accroître la disponibilité, l'accès et la coordination des services en français incluant :
    - Prioriser les démarches à prendre afin de mieux répondre aux besoins des femmes francophones et leurs enfants dans les domaines prioritaires identifiés par les participantes notamment : les services disponibles en français 24 heures par jour 7 jours par semaine par l'entremise de services tels qu'un refuge d'urgence et/ou une ligne de crise téléphonique, l'hébergement temporaire à plus long terme, les services d'appui à l'intention des femmes et des enfants, les services juridiques, les services à l'intention des femmes immigrantes et la défense des droits.
    - Assurer une concertation entre les divers secteurs d'intervention en matière de violence conjugale afin d'améliorer la continuité des services en français.

Au-delà des recommandations ci haut, trois autres recommandations méritent d'être présentées vu la pénurie de données sur la situation de la violence conjugale en milieu minoritaire.

- 9) Qu'une demande soit faite à Statistique Canada afin qu'il dresse un profil sociodémographique complet des femmes francophones du Manitoba à partir des données brutes du Recensement de 2006.
- 10) Qu'à l'avenir toute étude de ce genre soit réalisée en collaboration avec le Collège universitaire de Saint-Boniface et que ces études soient soumises au Comité d'éthique de la recherche.

- 11) Qu'à l'avenir une campagne utilisant divers moyens de recrutement soit établie pour recruter des participantes aux études de ce genre.

## 8) Conclusion

La violence faite aux femmes est répandue. Les femmes francophones n'en sont pas à l'abri! En contexte minoritaire, certaines réalités distinctes se présentent. Cette étude, entreprise par le Réseau action femmes, a permis de cerner et comprendre la perception des besoins de services en français des femmes francophones du Manitoba et leurs enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale. C'est en dressant un inventaire de services, en consultant les femmes francophones et les organismes dans divers secteurs d'interventions qu'il a été possible de cerner les écart quant aux perceptions portant sur les besoins et la demande de services en français ainsi que la disponibilité et l'accès à ces services.

Les recommandations émises au RAF lui permettront d'entreprendre un rôle de leadership dans ce domaine et passer à l'action. De plus, ces recommandations visent un plein épanouissement du mandat que s'est donné RAF qui est d'améliorer la situation des femmes francophones du Manitoba en sensibilisant le public aux réalités et aux priorités des femmes francophones et en favorisant des changements sociaux à court, moyen et long terme.

## 9) Bibliographie

1. Statistique Canada, *L'Enquête sur la violence envers les femmes*. Le Quotidien, 1993.
2. Statistique Canada, *Mesure de la violence faite aux femmes: Tendances statistiques 2006*. 2006: Ottawa.
3. Statistique Canada. *Feuille d'information - Manitoba sur les refuges pour femmes violentées 2005-2006*. 2007. Récupéré le 8 août 2007 de: <http://www.statcan.ca/francais/freepub/85-404-XIF/2007000/factsheets/mb-fr.htm>.
4. Hankivsky, O. et L. Greaves, *The Costs of Violence: Another Piece of the Puzzle*. Vis-à-vis, 1995. **13**(4): p. 4.
5. Greaves, L., O. Hankivsky, et J. Kinston-Rietchters, *Selected Estimates of the Costs of Violence Against Women*. 1995, Centre de recherche sur la violence faite aux femmes et aux enfants: London.
6. Centre national d'information sur la violence dans la famille, *La violence faite aux femmes*. 2002, Santé Canada: Ottawa.
7. Dobash, R.E., et al., *Changing Violent Men*. 2000, Newbury Park, CA: Sage.
8. Violence Against Women Management Committee et Convergence, *Sans toi(t), vivre dans la peur ou la faim...Les femmes violentées par un conjoint: sans-abri et à risque de l'être*. 2002: Ottawa.
9. Tutty, L.M., *Pratiques efficaces pour protéger les femmes fuyant la violence dans leurs relations intimes*. 2006, YWCA Canada: Toronto.
10. Fédération nationale des femmes canadiennes-françaises, *Des services en français pour les femmes vivant des situations de violence*. 2003: Ottawa.
11. Comité encadreur du Projet Novas, *Rapport de l'étude de besoins sur les services à développer pour les victimes et survivantes francophones d'agressions à caractère sexuel dans Prescott-Russell*. 2005.
12. Garceau, M. et M. Charron, *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*. 2001, Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario: Thunder Bay.

13. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes et Convergence coopérative d'expertes conseils, *Étude de besoins en matière de services d'hébergement pour les femmes francophones et leurs enfants fuyant une relation violente dans la région de Toronto*. 2006, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes: Ottawa.
14. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes et Convergence coopérative d'expertes conseils, *Étude de besoins : Services d'hébergement pour les femmes francophones et leurs enfants fuyant une relation violente dans la région de Hamilton-Niagara*. 2006, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes: Ottawa.
15. Réseau-Femmes Colombie-Britannique, *Que ça change!: Les ressources pour les femmes francophones violentées de la région métropolitaine de Vancouver*. 1994: Vancouver.
16. Réseau, *À la frontière du silence...Les femmes franco-manitobaines violentées et les services à leur disposition*. 1989: Saint-Boniface.
17. Comité canadien sur la violence faite aux femmes, *Un nouvel horizon: Éliminer la violence - Atteindre l'égalité*. 1993: Ottawa.
18. Centre national d'information sur la violence dans la famille, *Maisons de transition et d'hébergement pour femmes violentées au Canada*. 2004: Ottawa.
19. Alliance des femmes de la francophonie canadienne. *Mythe et réalités sur les femmes francophones victimes de violence*. Récupéré le 10 août 2007 de: [http://franco.ca/fnfcf/index.cfm?Voir=sections\\_detail&Id=2863&M=218&Sequence\\_No=2745&Parent=972&niveau=3&Repertoire\\_No=-1371073247](http://franco.ca/fnfcf/index.cfm?Voir=sections_detail&Id=2863&M=218&Sequence_No=2745&Parent=972&niveau=3&Repertoire_No=-1371073247).
20. El Mansouri, S., *L'expérience des femmes immigrantes vivant ou ayant vécu de la violence conjugale face au système judiciaire canadien*. 1997, Université d'Ottawa: Ottawa.
21. Smith, E.S., *Nulle part où aller? Répondre à la violence conjugale envers les femmes immigrantes et de minorités visibles*. 2004, Conseil canadien de développement social: Ottawa.
22. MacLeod, L. et M. Shin, *Isolées apeurées et oubliées: Les services aux immigrantes et aux réfugiées qui sont battues : besoins et réalités*. 1990, Centre national d'information sur la violence dans la famille, Santé Canada: Ottawa.
23. La Fédération des communautés francophones et acadienne (FAFA) du Canada, *Profil de la communauté francophone du Manitoba*. 2004: Ottawa.
24. Statistique Canada, *Portrait des communautés de langue officielle au Canada*. 2001.
25. Deslauriers, J., *Recherche qualitative: guide pratique*. 1991, Montréal: McGraw-Hill.
26. Patton, M.Q., *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3 ed. 2002, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
27. Lincoln, Y.S. et E.G. Guba, *Naturalistic Inquiry*. 1985, Beverly Hills, Californie: Sage.

## 10) Annexe A - Les diverses formes de violence et leurs manifestations <sup>4</sup>

### La violence verbale - La violence la plus oubliée

La violence verbale est utilisée pour intimider, pour humilier ou pour contrôler une autre personne. Elle peut être employée de façon subtile ou au contraire, être très directe. Voici quelques exemples:

- Insulter en utilisant un langage grossier et injuriant ;
- Crier et élever la voix ;
- Blâmer et reprocher les faits et gestes d'une personne ;
- Critiquer et user de railleries ou de propos humiliants ;
- Menacer de façon directe ou indirecte.

### La violence psychologique - La violence la plus sournoise

La violence psychologique se situe principalement au niveau des attitudes et des comportements d'une personne. Elle vise l'intégrité psychologique de l'être humain, c'est-à-dire à dénigrer la personne dans sa valeur en tant qu'individu. Comme la violence verbale, elle peut être employée de façon subtile ou plus manifeste. Voici quelques exemples :

- Créer un isolement social et/ou affectif autour d'une personne en dénigrant sa famille et ses proches ;
- Contrôler les allées et venues d'une personne ;
- Utiliser différentes formes de menaces implicites ou explicites: enlever ou tuer les enfants, se suicider, briser des objets chers, faire de fausses accusations, etc. ;
- User de cruauté mentale : bouderie, indifférence, silence, exigence excessive par rapport aux tâches, prendre des décisions pour l'autre, etc. ;
- Faire croire à une personne qu'elle est stupide, bonne à rien, etc.

### La violence économique - La violence la plus méconnue

La violence économique se manifeste par des comportements et des actions qui empêchent une personne d'accéder à sa liberté économique. Encore une fois, cette forme de violence peut-être utilisée de façon implicite ou explicite. Voici quelques exemples :

- Interdire ou fortement déconseiller à sa conjointe de travailler à l'extérieur du foyer ;
- Contrôler le budget de sa partenaire et/ou saisir en tout ou en partie les revenus ou les papiers importants (passeport, carte d'identité, etc.) de sa conjointe ;
- Ne pas partager avec justesse le budget familial et/ou refuser de dépenser de l'argent lors d'occasions spéciales ;
- Contrôler les dépenses pour les besoins essentiels : vêtements, nourriture, frais nécessaires pour le bien-être des enfants, etc.

### La violence sexuelle - La violence la plus redoutée et la moins dénoncée

La violence sexuelle se traduit par toutes formes de gestes à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, commis par un individu sans le consentement de la personne visée ou dans certains cas, notamment celui des enfants, par une manipulation affective ou par chantage. Il s'agit d'un acte visant à assujettir une autre personne à ses propres désirs, soit par un abus de pouvoir, soit par l'utilisation de la force ou de la contrainte, soit sous la menace implicite ou explicite. Voici quelques exemples :

---

<sup>4</sup> Source : Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, <http://www.fede.qc.ca/formesViolence.html>.

- Agresser sexuellement une personne ou la forcer à avoir des relations sexuelles;
- Harceler sexuellement une personne (au travail, à l'école, dans la rue, etc.) ;
- Faire des attouchements sexuels contre le gré d'une personne ;
- Faire des appels obscènes ;
- Avoir des relations sexuelles (ou des attouchements sexuels) avec un enfant (pédophilie) et/ou avec une personne mineure ou majeure de sa famille (inceste) ;
- Exploiter sexuellement une personne à des fins pornographiques ;
- Contraindre une personne à des pratiques sexuelles non désirées (échangisme, relation anale, orale, fétichisme, utilisation d'objets sexuels, etc.) ;
- Dénigrer sexuellement une personne.

### **La violence physique - La violence la plus connue**

La violence physique se caractérise par l'emploi de gestes violents envers une autre personne. Lorsque la violence physique est utilisée, il y a de fortes chances que d'autres formes de violence soient présentes dans la relation, notamment la violence verbale, psychologique et sexuelle. Voici quelques exemples :

- Gifler, pincer et secouer ;
- Serrer le bras ;
- Mordre, pousser et empoigner ;
- Donner des coups de pied, frapper ;
- Séquestrer (enfermer) ;
- Menacer avec une arme ;
- Faire une tentative de meurtre ;
- Lancer des objets.

À cette liste vient s'ajouter une autre forme de violence :

### **La violence spirituelle**

La violence spirituelle a lieu lorsqu'une personne utilise des questions religieuses ou spirituelles pour dominer une autre personne. En voici quelques exemples :

- Utiliser des questions religieuses ou spirituelles pour dominer une autre personne;
- Forcer à adopter une croyance religieuse particulière
- Obliger d'abandonner sa religion
- Ridiculiser les croyances de l'autre<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Source : Association des juristes d'expression française, Pluri-elles (Manitoba) Inc., L'Entre-temps des Franco-Manitobaines, Prévention de la violence familiale : Trousse pour le milieu de travail.

## 11) Annexe B – Inventaire

Légende pour les organismes qui ont répondu au sondage :

● **Services complets** : réfère aux organismes qui sont en mesure d'offrir des services en français en tout temps grâce à un personnel bilingue.

▸ **Services partiels** : comporte les services offerts en français sur une base informelle et non continue et dépend de la disponibilité du personnel bilingue ou l'utilisation d'un service d'interprète.

\* Participants à l'étude

### Maisons d'hébergement de deuxième étape

Les quatre (4) maisons d'hébergement de seconde étape au Manitoba, sont financées par le gouvernement, offrent des services et de l'hébergement sécuritaire, abordables et de longue durée, aux femmes et leurs enfants qui sortent d'une relation de violence. Ces maisons offrent également des services complets d'accompagnement et de soutien, qui comprennent des consultations individuelles ou en groupe, du soutien pour les parents et de l'information.

Samaritan House Ministries	Brandon	204-726-0758
Women in Second Stage Housing (WISH)* ▸	Winnipeg	204-275-2600
L'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc.* ●	Winnipeg	204-925-2550
Alpha House *	Winnipeg	204-982-2011

### Refuges pour les femmes

Les refuges pour femmes offrent de l'hébergement en situation d'urgence et des services de counselling aux femmes victimes de violence familiale et à leurs enfants.

Eastman Crisis Centre (Agape House)	Steinbach	204-346-0028
Ikwe-Widdjitiwin Inc.*	Winnipeg	204-987-2780
Parkland Crisis Centre and Women's Shelter*	Dauphin	204-638-9484
Portage Women's Shelter ▸	Portage-la-Prairie	204-239-5233
Nova House Inc. (Selkirk)* ▸	Selkirk	204-482-1200
South Central Committee on Family Violence (Genesis House)* ▸	Winkler	204-325-9800
Osborne House* ▸	Winnipeg	204-942-3052
YWCA Westman Women's Shelter	Brandon	204-727-3644

### Centres de ressources pour femmes

Ces centres de ressources offrent aux femmes qui ont vécu de la violence familiale des services de consultation, d'information et d'orientation, des services externes, des programmes éducatifs, des cours de bénévolat, des activités de développement communautaire, ainsi que la possibilité de participer à des groupes de soutien.

Fort Garry Women's Resource Centre	Winnipeg	204-477-1123
North End Women's Resource Centre	Winnipeg	204-589-7347
Pluri-elles (Manitoba) Inc.* ●	Winnipeg	204-233-1735 1-800-207-5874
Interlake Women's Resource Centre	Gimli	204-642-8264
Lakeshore Women's Resource Centre	Ashern	204-768-3016
Swan Valley Crisis Centre*	Swan River	204-734-9368
The Women's Resource Centre*	Brandon	204-726-8632

### Services de soutien en milieu urbain liés à la violence

À Winnipeg, sept (7) programmes de soutien offrent des services d'éducation du public et de counselling individuel et de longue durée, de la formation à l'intention d'autres fournisseurs de services, ainsi que des groupes de soutien.

Evolve Program - Klinic Community Health Centre Inc.	Winnipeg	204-784-4070
Spirit of Peace Program - Ma Mawi-wi-chi-itata Centre Inc.	Winnipeg	204-925-0348
Family Violence Counselling Program - Nor'West Co-op Community Health Centre	Winnipeg	204-633-5955
Immigrant Women's Counselling Services - Nor'West Co-op Community Health Centre* ●	Winnipeg	204-953-4100
A Woman's Place - Nor'West Co-op Community Health Centre	Winnipeg	204-953-4100
Native Women's Transition Centre* ◐	Winnipeg	204-989-8240
The Laurel Centre Inc.* ◐	Winnipeg	204-783-5460

### Programmes spécialisés en matière de violence

Les programmes spécialisés offrent des services comme des visites surveillées, des conseils aux couples, un centre de ressources pour hommes et des programmes à l'intention des hommes ayant vécu de la violence familiale. Un centre spécialisé dans l'abus envers les aînés a aussi été identifié.

Couples' Counselling Program - Elizabeth Hill Counselling	Winnipeg	204-956-6562
The Men's Resource Centre – Elizabeth Hill Counselling	Winnipeg	204-956-6562
Winnipeg Children's Access Agency	Winnipeg	204-284-4170
Brandon Access Exchange Service	Winnipeg	204-729-8115
Couples' Counselling Program – YWCA	Brandon	204-571-3680
The Counselling Centre - Men's Program	Brandon	204-726-8706
Age & Opportunity - Elder Abuse Resource Centre* ◐	Winnipeg	204-956-6449

### Lignes téléphoniques

Urgence 911	Provincial	
Ligne-secours sans frais à l'échelle de la province* (24/7) ◐	Provincial	877-977-0007
Manitoba Farm and Rural Stress Line* ◐	Rural	866-367-3276

### Services connexes

À ces services, viennent s'ajouter des services connexes offerts par d'autres organismes. À noter que ceux-ci n'offrent pas nécessairement des services spécifiques à la violence, mais peuvent tout de même offrir des services venant appuyer les femmes violentées et leurs enfants.

Justice		
Services aux victimes - section de la violence familiale (anciennement Women's Advocacy Program)* ●	Winnipeg	204-945-6851
Aide juridique du Manitoba	Winnipeg	800-261-2960
Association des juristes d'expression française du Manitoba inc.	Winnipeg	204-235-4405
Santé		
Offices régionaux de la santé désignés bilingues, établissements et programmes		
Association de santé du Nord-Est inc.		204-753-2012
Programme de santé mentale*	Pinawa	204-753-2012
ORS d'Entre-les-lacs		204-467-4742
Centre de santé Saint-Laurent	Saint-Laurent	204-467-4742
ORS de Assiniboine Regional Health Authority		204-759-3441

ORS de Winnipeg		204258-1081
Centre de santé Saini-Boniface	Winnipeg	204-953-2257
Centre Youville	Winnipeg	204-255-4840
Women's Health Clinic*	Winnipeg	204-947-1517
ORS des Parcs inc.		204-622-6222
Programme de santé mentale*	St-Rose-du-Lac	204-622-6222
ORS du Centre du Manitoba inc.*		204-428-2029
Centre de santé et bien-être Lourdion	Notre-dame-de-Lourdes	204-248-2252
Centre de santé Montcalm	St-Jean-Baptiste	204-758-3031
Santé Sud-Est		204-424-5880
Centre médico-social DeSalaberry	St-Pierre-Jolys	204-433-7611
Centre médical Seine	Sainte-Anne	204-422-8811
Hôpital Sainte-Anne* ●	Sainte-Anne	
Programme de santé publique et santé primaire* ●	Steinbach	204-346-6348
<b>Services à la famille et logement</b>		
Les Centres de services bilingues offrent des programmes et services tel que l'aide à l'emploi et au revenu, des services pour les enfants et les adultes ayant des incapacités, des Services à l'enfant et à la famille, ainsi que du Bureau du logement du Manitoba. Sur le site Web de la Province, on indique que ces services sont bilingues. Ce sont des programmes et services connexes qui peuvent appuyer les femmes et les enfants vivant des situations de crise reliées à la violence conjugale. (À noter que ces organismes n'étaient pas inclus dans la liste d'organismes à consulter. Ils sont tout de même inclus dans cet inventaire).		
Centre de services bilingues de Saint-Boniface	Winnipeg	204-945-6220 1-866-267-6114
Centre de services bilingues – Région Rivière-Rouge	Saint-Pierre-Jolys	204-433-3340 1-866-267-6114
Centre de services bilingues – Région La Montagne	Notre-Dame-de-Lourdes	204-248-7270 1 866 267-6114
Centre de ressources de la Régie métisse et de la Régie générale (anciennement le Centre de ressources de Saint-Boniface et Norwood)	Winnipeg	204-944-4268
<b>Services communautaires en langue française</b>		
Accueil Francophone	Winnipeg	204-984-5628
Amicale de la francophonie multiculturelle du Manitoba	Winnipeg	204-989-0399
Collège universitaire de Saint-Boniface* ●	Winnipeg	204-237-1818 poste 469
Centre international de Winnipeg	Winnipeg	204-943-9158
Conseil jeunesse provincial*	Winnipeg	204-237-9847
Conseil communauté en santé*	Winnipeg	204-235-3293
Fédération des aînés Franco-manitobains	Winnipeg	204-235-0670
Centre de renouveau Aulneau	Winnipeg	204-987-7090
Centre Miriam	Ile-des-chênes	204-255-1499
Centre Renaissance	Winnipeg	204-256-6750
Centre Flavie Laurent* ●	Winnipeg	204-233-4936

## **12) Annexe C – Les questionnaires**

# 13) Annexe D – Processus de prise de contact et recrutement

## PROCESSUS DE PRISE DE CONTACT AUPRÈS DES ORGANISMES

- 1) Premier contact téléphonique avec les organismes dans le but d'expliquer le projet en utilisant les informations qui se trouvent dans la lettre à l'intention des organismes
- 2) Confirmation de leur intérêt à participer aux deux niveaux :
  - a. Questionnaire à l'intention des organismes
  - b. Questionnaire à l'intention des femmes
- 3) Confirmation de leur adresse courriel permettant d'envoyer les détails de l'étude et les outils de collecte de données

## PROCESSUS DE RECRUTEMENT DES FEMMES PAR LES ORGANISMES

- 1) Identifier des femmes francophones ayant 18 ans ou plus qui seraient en mesure de répondre à un questionnaire en leur présentant les options suivantes :
  - a. vous donner leur permission de remettre leurs coordonnées à Micheline St-Hilaire, co-responsable de l'étude, qui les rappellera afin de fixer un rendez-vous téléphonique pour remplir le questionnaire; ou
  - a. communiquer directement avec Micheline St-Hilaire au 235-1201 et fixer un rendez-vous téléphonique pour remplir le questionnaire; ou
  - b. remplir le questionnaire ci-joint, en français ou en anglais, sur papier et vous le remettre. Nous vous demandons de recueillir les questionnaires papier complétés et nous les faire parvenir.

## PROCESSUS DE PRISE DE CONTACT AUPRÈS DES FEMMES POUR FIXER RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE

- 1) Confirmation de leur intérêt à participer à l'étude
- 2) Présenter l'étude en utilisant la *Fiche d'information à l'intention des participantes potentielles*
- 3) Poser les questions suivantes :
  - Dans quelle langue préférez-vous remplir le questionnaire?  
 Français       Anglais
  - Avant de continuer, j'aurais besoin d'avoir les informations suivantes :
    - a. Nom : \_\_\_\_\_
    - b. # de téléphone : \_\_\_\_\_
    - c. Date qui vous convient : \_\_\_\_\_
    - d. Heure qui vous convient : \_\_\_\_\_
    - e. Qui appellera au moment du rendez-vous?  Intervieweur  Participante

## PROCESSUS POUR OBTENIR CONSENTEMENT LORS DU RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE

- 1) Confirmation de leur intérêt à participer à l'étude
- 2) Revoir la *Fiche d'information à l'intention des participantes potentielles*
- 3) Obtenir consentement verbal en complétant le formulaire de consentement

## LETTRÉ D'INVITATION À L'INTENTION DES ORGANISMES (version française)

le 22 octobre 2007

Madame, Monsieur,

Les services de la firme Consultation Nicolas ont été retenus par *Réseau action femmes* afin d'entreprendre une étude pour identifier les besoins de services en français des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale. Ce projet, en partenariat avec l'Entre-temps des Franco-Manitobaines Inc. et Pluri-elles (Manitoba) Inc., est rendu possible grâce à un financement du Winnipeg Foundation.

L'étude a pour objectif général de mieux comprendre les besoins particuliers des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale. Les objectifs particuliers du projet sont les suivants :

- Répertoire les services offerts aux femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale;
- Consulter les organismes offrant des services à ces femmes et à leurs enfants afin d'identifier l'accessibilité et la disponibilité des services en français;
- Consulter les femmes francophones quant à leurs besoins et leurs perceptions de l'accessibilité et la disponibilité des services en français;
- Mettre en évidence l'écart entre les services offerts et les besoins des femmes et des enfants;
- Identifier les meilleures approches pour combler les besoins des femmes francophones et leurs enfants qui vivent des situations de crise reliées à la violence conjugale.

La réussite de ce projet dépend en grande partie de votre participation et collaboration. Nous recherchons votre implication à deux niveaux :

- 2) Nous vous invitons de remplir le questionnaire en ligne à l'intention des organismes d'ici **le mercredi 14 novembre 2007** à l'adresse :  
[https://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=CQOJWbIsSQq6b3IVLbQgyg\\_3d\\_3d](https://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=CQOJWbIsSQq6b3IVLbQgyg_3d_3d)
- 3) Puisqu'il est aussi important d'avoir la perspective des femmes, nous vous demandons d'identifier des femmes francophones ayant 18 ans ou plus qui seraient en mesure de répondre à un questionnaire d'ici **le mercredi 14 novembre 2007**. Toute femme francophone est invitée de participer en reconnaissant qu'il importe de recruter celles qui vivent ou ont vécu des situations de violence conjugale. Elles auront le choix de :
  - a. vous donner leur permission de remettre leurs coordonnées à Micheline St-Hilaire, co-responsable de l'étude, qui les rappellera afin de fixer un rendez-vous téléphonique pour remplir le questionnaire; ou
  - b. communiquer directement avec Micheline St-Hilaire au 235-1201 et fixer un rendez-vous téléphonique pour remplir le questionnaire; ou
  - c. remplir le questionnaire ci-joint, en français ou en anglais, sur papier et vous le remettre. Nous vous demandons de recueillir les questionnaires papier complétés et nous les faire parvenir à l'adresse suivante :

Micheline St-Hilaire  
3, promenade Rivergate  
Winnipeg (Manitoba)  
R2N 2E9

Pour toutes questions au sujet de ce projet, veuillez communiquer avec Micheline St-Hilaire, co-responsable de l'étude, en composant le (204) 235-1201. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration. Elle est grandement appréciée.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Suzanne Nicolas & Micheline St-Hilaire

### INVITATION LETTER TO AGENCIES (English version)

October 22, 2007

Dear Sir, Madam,

The firm Consultation Nicolas has been hired by *Réseau action femmes* to undertake a study to identify the need of French language services for francophone women and their children who are experiencing crises related to spousal abuse. This project, in partnership with l'Entre-temps des Franco-Manitobaines and Plurielles (Manitoba) Inc. is made possible through the financial support of the Winnipeg Foundation.

The overall goal of this study is to better understand the specific needs of francophone women and their children who are experiencing crises related to spousal abuse. The specific objectives of the project are as follows:

- Index services offered to francophone women and their children living crises related to spousal abuse;
- Consult with agencies offering services to women and their children in order to identify the availability and accessibility of French language services;
- Consult with francophone women on their needs and their perception of availability and accessibility of French language services;
- Highlight the gap between the services offered and the needs of the women and children;
- Identify ways to better meet the needs of the francophone women and their children who are experiencing crises related to spousal abuse.

The success of this project largely depends on your participation and collaboration. We are soliciting your involvement in two areas:

- 4) We would ask you to fill out the on line survey for agencies between now and **Wednesday, November 14th 2007** found at the address :  
[https://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=TaKldw4Al8mZ3a8\\_2bA8Bulg\\_3d\\_3d](https://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=TaKldw4Al8mZ3a8_2bA8Bulg_3d_3d)
- 5) Since it is also important to have the input of women, we would ask you to identify francophone women, 18 years of age or older, who could answer a survey between now and **Wednesday, November 14th 2007**. Acknowledging that it is important to recruit women who are experiencing, or have, in the past, experienced crises related to spousal abuse, all francophone women are invited to participate. They will have the choice to:
  - a. Give you their consent to submit their name and contact details to Micheline St-Hilaire, co-investigator of the study, who in turn will contact them to schedule a telephone appointment to fill out the questionnaire; or
  - b. Communicate directly by phone with Micheline St-Hilaire at (204) 235-1201 in order to schedule a phone appointment to fill out the questionnaire; or

- c. Fill out a hard copy questionnaire, in French or in English, and hand it back to you. We would ask you to gather the filled out hard copy surveys and send them to:

Micheline St-Hilaire  
3 Rivergate Drive  
Winnipeg, Manitoba  
R2N 2E9

For more information on this project, please contact Micheline St-Hilaire, co-investigator of the study at (204) 235-1201. We thank you sincerely for your cooperation. It is greatly appreciated.

Yours sincerely,

Suzanne Nicolas & Micheline St-Hilaire