



Table de concertation
en violence conjugale
de Montréal

Les besoins des femmes immigrantes
DE MONTRÉAL
qui ne parlent ni le français ni l'anglais
concernant l'accessibilité des services
d'aide en violence conjugale



Coordination et rédaction

Leïla Benhadjoudja, chargée de projet, sociologue

Édition

Table de concertation en violence conjugale de Montréal

Cette recherche a été rendue possible grâce à la collaboration financière du ministère de la Justice du Québec par le biais du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels, du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal ainsi qu'à l'implication des membres du comité ethnoculturel de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal.

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-9807362-2-3

Cette publication est disponible sur le site Web de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal

www.tcvcm.ca

© Table de concertation en violence conjugale de Montréal, 2011

REMERCIEMENTS

Aux membres du comité ethnoculturel de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal :

- » M^{me} Assunta Sauro, directrice du Centre des femmes italiennes
- » M^{me} Daphné Casimir, intervenante à la Maison Flora Tristan inc. ;
- » M^{me} Celia Rojas Viger, chercheure au CRI-VIFF ;
- » M^{me} Manuela Pedroso, directrice du Centre d'aide à la famille ;
- » M^{me} Melpa Kamateros, directrice exécutive du Bouclier d'Athéna Services familiaux ;
- » M. Marc Cournoyer, sergent au Service de police de la Ville de Montréal.

À M^{me} Élisabeth Harper, professeure à l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal.

Aux membres du comité d'éthique :

- » M^{me} Myriam Dubé, chercheure au CRI-VIFF ;
- » M^{me} Farida Osmani, sociologue et chercheure autonome ;
- » M^{me} Naïma Bendriss, sociologue et chercheure autonome.

À M^{me} Monique Villeneuve, coordonnatrice de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal.

AVANT-PROPOS

La Table de concertation en violence conjugale de Montréal (TCVCM) est un organisme voué à la lutte contre la violence conjugale affectant différents groupes sociaux. La TCVCM compte sur différents organismes publics et communautaires pour l'élimination de ce fléau qui touche autant les jeunes, les femmes et les hommes, les enfants, les communautés ethnoculturelles, les lesbiennes et les homosexuels, etc.

La TCVCM est composée de plusieurs comités dont le mandat et le champ d'expertise englobent les trois aspects suivants : les communautés ethnoculturelles, les enfants exposés à la violence conjugale et les réalités particulières. Ce sont les membres du comité ethnoculturel qui ont exprimé le besoin de mener une étude exploratoire afin de comprendre les enjeux liés à l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais. Ce projet cadre dans les objectifs de la TCVCM et fait partie du plan d'action de l'année 2009-2010 de l'organisme.

Cette recherche, qui a été menée entre octobre 2009 et juin 2010, a été supervisée par M^{me} Élisabeth Harper, professeure à l'École de travail social de l'UQAM, qui a gracieusement accepté de soutenir la TCVCM dans cette entreprise. Les membres du comité ethnoculturel ont également collaboré à titre de comité aviseur et ont offert leurs services pour le recrutement et l'interprétariat.

Soulignons que cette recherche reste du domaine de l'exploratoire et nous offre davantage des pistes de réponses et des réflexions. Nous présentons dans ce rapport de recherche les détails de la problématique, les objectifs de recherche, la méthodologie suivie ainsi que les résultats.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	1
Avant-propos	2
Liste des acronymes et légende	5
Résumé	6
Introduction	7
1. Cadre d'analyse de la violence conjugale dans un contexte d'immigration	9
1.1. L'intersectionnalité comme cadre d'analyse	9
2. Violence conjugale et immigration : facteurs et enjeux	11
2.1. L'isolement social	11
2.2. Les changements induits par les conditions socio-économiques	12
2.3. Le statut juridique des femmes	12
2.4. Les différentes perceptions de la violence conjugale	12
3. Utilisation et accessibilité des services d'aide en violence conjugale pour les femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais	13
3.1. Qui sont les femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais ?	13
3.2. Quelles sont les stratégies d'aide adoptées ?	15
4. Les objectifs de recherche	17
5. Quelques définitions conceptuelles	19
5.1. Définition de la violence conjugale	19
5.2. Définition des femmes immigrantes	19
6. La méthodologie	21
6.1. Les objectifs	21
6.2. Échantillonnage	21
6.3. Les entrevues	21
6.4. Le formulaire de consentement et le comité d'éthique	22
6.5. Le questionnaire	22
6.6. Grille d'analyse	23
6.7. Limites de la recherche	23

7.	Résultats des entrevues	25
7.1.	Caractéristiques des répondantes	25
7.2.	Trajectoires d'utilisation des services	25
7.2.1.	Première trajectoire: l'accès direct	26
7.2.2.	Deuxième trajectoire: l'intervention policière	27
7.2.3.	Troisième trajectoire: le rôle du médecin	28
7.2.4.	Quatrième trajectoire: le rôle du réseau communautaire	29
7.2.5.	Cinquième trajectoire: l'importance du statut	30
7.2.6.	Sixième trajectoire: la difficulté d'identifier la violence	31
7.2.7.	Septième trajectoire: l'aide transnationale	32
7.2.8.	Huitième trajectoire: des allers-retours dans le réseau d'aide	33
8.	Analyse des entrevues	35
8.1.	Réseau d'aide et de soutien en situation de violence conjugale	35
8.2.	Perception de la violence conjugale	36
8.3.	Connaissance et accessibilité des services d'aide en violence conjugale	37
8.3.1.	La connaissance des services	37
8.3.2.	L'accessibilité des services	38
8.4.	Les services d'aide les plus utilisés	40
8.5.	Appréciation des services et réflexions des répondantes	41
8.5.1.	Les services d'aide adaptés pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais	41
8.5.2.	Le SPVM	42
8.5.3.	Le réseau de la santé	42
8.5.4.	Les autres services consultés	42
9.	Synthèse et recommandations	45
	Conclusion	49
	Bibliographie	51
	Annexe I: Formulaire de consentement	53

LISTE DES ACRONYMES

CRI-VIFF	Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
TCVCM	Table de concertation en violence conjugale de Montréal
VC	Violence conjugale

LÉGENDE

I	Intervieweuse
R	Répondante
TRAD	Traductrice

RÉSUMÉ

Cette recherche s'intéresse aux besoins des femmes immigrantes en contexte de violence conjugale pour une meilleure accessibilité des services d'aide. La méconnaissance des langues officielles est une question essentielle pour l'accès aux services d'aide et nous disposons de très peu de données sur le sujet au Québec. Qui plus est, aucune recherche en lien avec l'immigration et les services d'aide en violence conjugale n'a porté exclusivement sur la méconnaissance de la langue. Il s'agira de se demander, en termes de services d'aide et d'accessibilité aux services, quels sont les besoins des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais pour un meilleur accès aux services d'aide en violence

conjugale (VC). Quels types d'outils et de services répondraient le mieux à leurs besoins? Nous avons interrogé huit répondantes montréalaises qui ne parlaient ni le français ni l'anglais au moment de leur première consultation dans un centre de service d'aide en violence conjugale. À partir de ces entrevues, nous avons tracé les trajectoires d'utilisation des services d'aide et avons pu analyser le parcours de chaque répondante. Pour chacune de ces trajectoires, nous avons examiné l'articulation de la question linguistique dans l'accès aux services d'aide en violence conjugale adaptés aux communautés culturelles de Montréal.

INTRODUCTION



La question de la violence conjugale faite aux femmes en contexte d'immigration est une problématique qui interpelle plusieurs dimensions théoriques et croise différents facteurs. Elle concerne autant les rapports de genre, où la question de la domination masculine a longtemps intéressé les études féministes classiques, que des concepts tels que la race, la classe, les rapports interethniques, l'appartenance religieuse, etc. De plus, dans un contexte d'immigration, il est nécessaire d'identifier les enjeux à l'œuvre, tels que la barrière linguistique, le facteur économique, le réseau familial et autres. Cela afin de mieux comprendre la problématique sociale de la violence et d'adapter les services d'aide aux femmes immigrantes vivant de la violence conjugale.

Cependant, bien que le sujet de la violence conjugale en contexte d'immigration ait fait l'objet de certaines études, les femmes immigrantes sont souvent présentées comme un groupe homogène, alors que « (...) leur réalité comporte une multiplicité de strates » (Oxman-Martinez et Krane, 2005, p. 1). Le groupe « femmes immigrantes » est un construit théorique qui ne prend pas en compte les différentes réalités et la complexité des enjeux concernant les femmes en contexte d'immigration. Considérer les femmes immigrantes telles un seul bloc lorsque l'on se penche sur la violence conjugale qu'elles subissent, c'est croire qu'elles vivent toutes des expériences communes et partagent des besoins identiques entre elles et avec les femmes non-immigrantes (Oxman-Martinez et Loïselle-Léonard, 2004). Or, certaines études ont pu déconstruire cette homogénéité théorique et infirmer les idées reçues, particulièrement les recherches s'inspirant de l'approche intersectionnelle, qui permet d'analyser simultanément différents enjeux (Corbeil et Marchand, 2007).

En parcourant la littérature, il apparaît que les recherches antérieures ayant porté sur les immigrantes vivant de la violence conjugale se sont principalement intéressées à des communautés culturelles ou religieuses (Barata et coll., 2005; Loïselle-Léonard,

2004; Osmani, 2007; Shirwadkar, 2004). Dans les études statistiques, les catégories analytiques se découpent selon l'origine ethnique, la langue maternelle, le statut (immigrante, réfugiée politique), le groupe d'âge, etc. Aucune étude n'a considéré le niveau de connaissance des langues officielles comme cadre analytique et comme facteur de distinction entre les participantes. Pourtant, la (mé) connaissance des langues officielles est une question essentielle pour l'accès aux services d'aide (Menjivar et Salcido, 2002). Au Québec, nous disposons de très peu de données sur les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais, bien qu'elles représentent une strate particulière. Ce biais méthodologique nous laisse croire que les résultats des études, particulièrement sur les questions d'accès aux services d'aide, ne couvrent pas l'ensemble des réalités. Dès lors, il s'agira de se demander, en termes de services d'aide en violence conjugale (VC) et d'accessibilité à ceux-ci, quels sont les besoins des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais. Quels types d'outils et de services répondraient le mieux à leurs besoins dans un contexte de VC? Autrement dit, les services existants sont-ils adaptés à leur situation? C'est pour développer une meilleure connaissance sur la situation de ces femmes et afin de dégager de nouvelles pistes d'action que le comité ethnoculturel de la TCVCM a entrepris la présente recherche.

Dans un contexte de violence conjugale, une telle étude se présente comme un moyen de prévention, car elle permettra de mieux répondre aux besoins des femmes immigrantes que nous connaissons le moins: celles qui ne parlent aucune des deux langues officielles. La recherche devient ainsi un outil pour améliorer les services et apporter une aide adaptée.

Nous présentons la problématique sous trois aspects: la violence conjugale dans un contexte d'immigration, les services d'aide offerts au Québec aux immigrantes vivant de la violence conjugale et l'articulation de la question linguistique dans l'accès à ces services.

1. Cadre d'analyse de la violence conjugale dans un contexte d'immigration



Il est répandu de croire que la violence conjugale est un trait culturel et qu'elle touche particulièrement les communautés immigrantes. Cette vision est réductrice, car elle limite la violence à la culture et ignore les multiples facteurs en jeu. En effet, des études démontrent que ces idées sont basées sur des stéréotypes et qu'en réalité, la prévalence de la violence conjugale n'est pas plus importante dans les communautés immigrantes que dans la société d'accueil (Menjivar et Salcido, 2002). Au Canada, on constate même une baisse du taux de violence chez les immigrants. Selon une étude de Statistique Canada, la prévalence de la violence conjugale en contexte d'immigration tend à diminuer et est même inférieure à celle de la moyenne générale (Statistique Canada, 2006a). Cependant, bien que la violence conjugale ne touche pas seulement les immigrants, il reste que cette problématique implique des facteurs et des éléments qui eux sont liés au contexte d'immigration. Pour un meilleur examen des enjeux et des facteurs en présence, nous favorisons une approche intersectionnelle comme cadre d'analyse de la problématique.

1.1. L'intersectionnalité comme cadre d'analyse

Afin de comprendre le phénomène de la violence conjugale dans un contexte d'immigration, il est essentiel de poser la question des cadres théoriques. Au Québec, les recherches et les services sociaux en violence conjugale posent le patriarcat au cœur de la problématique, si bien qu'ils excluent d'autres facteurs influents (Oxman-Martinez et Loiselle-Léonard, 2004). Oxman-Martinez et Loiselle-Léonard soulignent que l'approche féministe « monolithique » adoptée par certains intervenants « peut écartier des services une partie des femmes non occidentales susceptibles de les utiliser dans d'autres conditions et créer ainsi un écart entre le type de services offerts et le type de services demandés » (*Idem*, p. 2). En effet, réduire la violence vécue par les femmes immigrantes au seul concept de domination fait abstraction de leur expérience migratoire et des conséquences de cette expérience. D'où l'importance d'appréhender la

problématique avec un cadre d'analyse intersectionnelle afin de rendre compte des différents enjeux à l'œuvre. De fait, cette approche constitue un cadre théorique large et ouvrant différentes perspectives, puisqu'elle fait intervenir et croise plusieurs concepts tels que le genre, la race, l'ethnicité, le statut d'immigration, la situation économique, etc. Elizabeth Harper souligne que :

« (...) l'intersectionnalité peut être utilisée pour comprendre comment le genre interagit avec la race, l'ethnicité et la classe pour façonner les expériences des femmes face aux inégalités et à la violence. L'intersectionnalité permet donc de rendre visibles les réalités de certains groupes de femmes qui sont souvent marginalisées dans les recherches et les discours féministes (Hooks, 1984 ; Davis, 2008). De plus, comme cadre analytique, elle permet de déconstruire le présupposé voulant que les femmes victimes de violence constituent un groupe homogène partageant des expériences et des besoins universels (Oxman-Martinez et Loiselle-Léonard 2004) ; déconstruction qui génère un espace permettant l'émergence de récits alternatifs. » (Harper, 2011, p. 1).

C'est cette perspective que nous adoptons pour l'étude de la violence conjugale en contexte d'immigration. En effet,

« (...) l'intersectionnalité fournit des outils d'analyse permettant d'examiner l'impact des réponses sociales à la violence conjugale sur les femmes immigrantes et leur famille. Dans une optique intersectionnelle, on peut examiner les interactions entre les femmes immigrantes et les divers intervenants, qu'ils soient des services sociaux, du système judiciaire ou des services policiers et alors déterminer en quoi ces rencontres peuvent être, ou bien une source de soutien et d'empowerment ou à l'opposé, une rencontre augmentant le niveau de stress et produisant une victimisation secondaire pour les femmes et les membres de leur famille. » (Harper, 2011, p. 1).

2. Violence conjugale et immigration : facteurs et enjeux



Certainement, la violence conjugale est un phénomène universel, mais la question s'articule autrement en contexte d'immigration. Tout d'abord, rappelons que différentes raisons poussent les individus à émigrer : la poursuite des études, la recherche de meilleures conditions de vie, un rassemblement familial, etc. En Amérique du Nord (Canada et États-Unis), différentes études ont fait état de l'impact du parcours migratoire dans le cas de violence conjugale, si bien que ce thème est le plus souvent problématisé lorsqu'il est question de femmes immigrantes (Erez, 2002; Raj et Silverman, 2002, dans Berteau et Kamateros, 2008). En effet, on note une tendance à présenter les immigrantes comme un groupe d'une grande vulnérabilité (Conseil canadien de développement social, 2004; Menjivar et Salcido, 2002; Raj et Silverman, 2002, dans Berteau et Kamateros, 2008). Certaines immigrantes sont perçues comme des femmes « socialisées à s'effacer, à obéir, à garder la famille intacte aux dépens de leur intégrité et de leur sécurité » (Centre de recherche et de formation, 2001, p. 20), si bien qu'elles vivent un choc culturel face à leur société d'accueil qui valorise l'égalité des sexes et l'affirmation de soi (*Idem*). La problématique est ici présentée comme une confrontation entre deux systèmes de valeurs, deux visions : l'une réduisant les femmes et l'autre l'émancipant.

Ces idées sont cependant démenties par d'autres recherches qui démontrent la complexité de la question en mettant en lumière les différentes discriminations que vivent les immigrants. Michele Bograd (1999) souligne que les données sur la violence conjugale au sein des populations minoritaires sont souvent incomplètes et qu'il peut y avoir un déni de victimisation à cause des stéréotypes. Selon l'auteure, le rapport de domination de la majorité blanche sur les minorités favorise le refus de la victimisation. Elle soutient que la victimisation peut être niée « lorsque la violence domestique est définie par la culture blanche dominante comme culturellement normale pour les autres groupes minoritaires » (Bograd [traduction libre], 1999, p. 30). Cela a pour effet qu'une discrimination tend à en effacer une autre en raison des clichés répandus voulant une (sur) victimisation des femmes immigrantes et une (sur) problématisation de la violence chez les minorités. Cela dit, si la violence conjugale n'est pas un fait culturel, il reste que l'intervention et

les services d'aide doivent cependant être culturellement adaptés.

Les auteurs américains Menjivar et Salcido (2002) identifient plusieurs enjeux liés à la violence familiale chez les immigrants. Ces enjeux comprennent : les barrières linguistiques, l'isolement social, les conditions économiques, le statut juridique des femmes et la perception de la violence conjugale. Nous présentons dans ce qui suit les quatre derniers facteurs, en y incluant la barrière linguistique qui intervient dans chacun de ceux-ci.

2.1. L'isolement social

L'isolement social est la conséquence directe de l'effet migratoire et s'accroît avec la méconnaissance de la langue (Menjivar et Salcido, 2002). La perte du soutien familial et du réseau personnel rend la communauté culturelle ou religieuse très importante, si bien que dans une dynamique de violence conjugale, le poids de la communauté est multiplié : elle peut devenir une source d'aide ou une d'isolement. En effet, il arrive que les immigrantes vivent de l'ostracisme et de la marginalisation suite à la dénonciation d'actes de violence conjugale (Menjivar et Salcido, 2002; Berteau et Kamateros, 2008). De plus, certaines femmes immigrantes craignent de dénoncer la violence qu'elles subissent, car elles ne veulent pas alimenter le racisme dirigé envers leur communauté (Osmani, 2007). Elles se retrouvent face à un dilemme : comment sortir du cycle de violence sans faire violence aux « siens » ? Une étude réalisée dans le cadre d'un projet du ministère de la Justice Canada a démontré que

« Certaines participantes ont rapporté avoir été critiquées par les membres de leurs propres communautés culturelles pour avoir défendu les droits des victimes et avoir parlé de la violence lorsque les autres préféraient en nier l'existence. Ceux qui souhaitent parler de la violence peuvent se heurter à des attitudes et valeurs profondément ancrées à l'égard de la vie familiale et des relations entre les sexes. » (Smith, 2004, p. 4).

Dans ce contexte, les femmes immigrantes vivent une triple victimisation: elles sont victimes de leur agresseur par l'acte de violence, elles sont victimes de leur propre communauté pour avoir dénoncé la violence conjugale et elles sont victimes des préjugés de leur société d'accueil.

2.2. Les changements induits par les conditions socio-économiques

Ce cycle de violence est alimenté par les conditions socio-économiques des immigrants. Les taux de chômage et de pauvreté de même que la discrimination pour l'accès à l'emploi détériorent les conditions de vie des immigrantes¹ (Bouchard et Taylor, 2008). Bouchard et Taylor soulignent que les groupes d'immigrants, principalement les groupes racisés², subissent des discriminations multiples et dans différents domaines: l'accès au logement, aux soins de santé, l'exploitation en milieu de travail et autres (*Ibid.*). Bien que la violence ne soit pas directement liée aux conditions économiques, la discrimination que ces conditions génèrent peut contribuer à la vulnérabilité des immigrantes (Kasturirangan et coll., 2004). Là encore, une méconnaissance de la langue fragilise les conditions économiques, car les seuls emplois alors disponibles sont des emplois précaires, sous-payés et souvent illégaux.

2.3. Le statut juridique des femmes

Les politiques d'immigration contribuent parfois à l'isolement des immigrantes et les découragent à dénoncer la violence conjugale. En effet, dans un cas de parrainage, le couple est considéré comme une entité juridique octroyant au parrain une responsabilité et un pouvoir important sur le statut juridique de la femme parrainée (Erez et coll., 2009). De plus, les femmes qui ont une situation irrégulière (les réfugiées et les sans-papiers) n'ont pas accès aux services sociaux et peuvent craindre une déportation (Sorenson, 1996, dans Katurirangan et coll., 2004). Les barrières linguistiques rendent l'accès aux services et aux informations encore plus

problématique. Bien que les lois d'immigration tendent à s'assouplir pour rendre les femmes plus indépendantes, il reste que les procédures sont souvent longues et décourageantes (Erez et coll., 2009, Menjivar et Salcido, 2002).

2.4. Les différentes perceptions de la violence conjugale

Aussi, la perception de la violence conjugale est différente chez plusieurs communautés culturelles et influe sur les stratégies de résistance. Cette perception dépend à la fois de la culture de la communauté (certaines cultures sont axées sur la collectivité alors que d'autres le sont sur les individus (Yoshioka et Choi (2005)) et des générations au sein de la même culture (Barata et coll., 2005). Bien que la violence conjugale soit considérée intolérable pour une majorité de femmes immigrantes, certaines d'entre elles préfèrent des solutions axées sur la réconciliation du couple et non pas sur sa séparation. Dans la plupart des cas, les immigrantes veulent mettre fin à la violence et non pas à leur relation maritale (Shirwadkar, 2004). De plus, le problème de violence est souvent perçu comme une affaire familiale et collective, car la belle-famille, les enfants et la communauté sont des acteurs potentiels dans la problématique (Bumiller, 2008; Shirwadkar, 2004).

En résumé, ces points sont les principaux enjeux de la problématique de la violence conjugale en contexte d'immigration. Ces éléments doivent être pris en considération dans l'adaptation des services afin de mieux répondre aux besoins des femmes immigrantes subissant de la violence conjugale. Nous poursuivons avec la question de l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale pour les immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

1- «En 2006, le taux de chômage des Québécoises immigrantes arrivées au Canada depuis moins de cinq ans était de 18,2%, comparativement à 6,6% chez l'ensemble des Québécoises. Parmi les immigrantes arrivées depuis moins de cinq ans, 45,5% détenaient un diplôme universitaire.» (D. Zietsma (2007), dans Bouchard et Taylor, 2008, p. 229).

2- L'expression «groupes racisés» est définie telle des «groupes ethniques victimes d'une discrimination prétendument justifiée par des caractéristiques d'ordre physique ou biologique.» (Bouchard et Taylor, 2008, p. 288).

3. Utilisation et accessibilité des services d'aide en violence conjugale pour les femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais



Les barrières linguistiques se retrouvent à tous les niveaux de la problématique de la violence conjugale : elles accentuent l'isolement social, la marginalisation socio-économique des victimes et nuisent au transfert d'information entre les réseaux d'aide et les victimes. Les études antérieures ont souvent mis en évidence la question linguistique comme facteur d'isolement et ont pu démontrer la nécessité d'adapter les services en conséquence. Au Québec, plusieurs organismes d'aide en violence conjugale et maisons d'hébergement offrent des services dans différentes langues et font appel à des interprètes en cas de besoin. Ceci est d'autant plus indispensable lorsqu'il y a une méconnaissance totale des deux langues officielles. Cependant, on ignore comment font les femmes immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais pour accéder au réseau d'aide. Les services disponibles sont-ils accessibles et adaptés à leurs besoins ? Quels seraient les moyens et les outils pertinents à mettre en place afin de répondre à leurs besoins spécifiques ?

3.1. Qui sont les femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais ?

La catégorie «femmes ne parlant ni le français ni l'anglais» est une minorité faisant partie de deux groupes discriminés : «les femmes subissant de la violence conjugale» et «les femmes immigrantes». Cette double appartenance suggère une complexité particulière, car on est en présence de deux contextes de vulnérabilités. Le premier est celui de la réalité des femmes vivant de la violence conjugale, qui représentent 17 321 victimes québécoises en 2008 (ministère de la Sécurité publique, 2010). Le second est celui des immigrantes, soit 11,2% de la population féminine québécoise (Statistique Canada, 2006b).

Dans un contexte de violence conjugale, les femmes immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais représentent une minorité sociolinguistique peu connue et qui peut échapper aux organismes d'aide et d'intervention en violence conjugale ainsi qu'aux études réalisées sur ce sujet. Au Québec et au Canada, aucune étude n'a porté spécifiquement sur les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais en contexte de violence conjugale³. Il y a une grande méconnaissance sur ce sujet. Selon le recensement de 2006 de Statistique Canada, la population immigrée, qui est en croissance constante, représente 11,5% de la population québécoise et plus de 88% de ces personnes résident à Montréal. On retrouve au Québec 70 375 personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais ; 47 180 d'entre elles vivent à Montréal et 29 600 sont des femmes. Ces données sont les seules estimations disponibles. Cependant, certains membres de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal nous ont confié qu'ils travaillaient régulièrement avec des femmes ne parlant ni le français ni l'anglais et que la problématique se posait fortement sur le terrain.

Concernant le cas précis de la Ville de Montréal, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a compilé des données du recensement de 2006 de Statistique Canada nous permettant de connaître le lieu de résidence des Montréalais selon leur connaissance des langues officielles.

L'examen du Tableau 1 présenté à la page suivante nous permet de déduire que la majorité des personnes ne connaissant ni le français ni l'anglais réside principalement dans les territoires des CSSS de Parc-Extension, de Bordeaux-Cartierville et de St-Michel.

3- À l'exception de l'étude menée par Macleod, L. et Shin, M. Y. (1993). *Comme un oiseau sans ailes, Éloge au courage et à l'endurance des femmes maltraitées qui ne parlent ni l'anglais ni le français*, Ottawa, ministère du Patrimoine canadien.

Tableau 1 : Proportion de la population montréalaise selon la connaissance des langues officielles, 1996, 2001, 2006

Proportion de la population selon la connaissance des langues officielles, par territoire de CSSS et de CLSC, Montréal, 1996, 2001, 2006												
Territoire de CSSS et de CLSC	Français seulement			Anglais seulement			Français et anglais			Aucune connaissance des langues officielles		
	1996	2001	2006	1996	2001	2006	1996	2001	2006	1996	2001	2006
Montréal	31,0	29,0	29,9	12,8	11,6	11,5	53,2	57,0	56,0	3,1	2,4	2,6
Ouest-de-l'île	9,2	8,4	8,4	24,2	20,8	20,3	65,3	69,8	70,0	1,3	1,0	1,3
Lac-St-Louis	4,4	4,2	4,4	27,5	23,4	22,0	67,3	71,8	72,6	0,9	0,6	0,9
Pierrefonds	12,1	11,0	10,7	22,2	19,2	19,2	64,1	68,5	68,4	1,6	1,2	1,6
Dorval-Lachine-LaSalle	21,4	20,7	21,5	18,4	16,3	16,2	58,3	61,5	60,4	1,8	1,6	1,8
Dorval-Lachine	22,8	22,2	23,3	17,1	14,6	14,6	59,1	62,2	61,0	1,1	1,0	1,1
LaSalle	20,4	19,4	20,0	19,5	17,6	17,5	57,7	60,9	60,0	2,4	2,1	2,4
Sud-Ouest—Verdun	33,5	30,2	29,9	12,7	11,2	11,8	52,3	57,3	56,7	1,5	1,3	1,7
Pointe-St-Charles	32,3	30,6	30,7	21,4	15,8	16,3	44,7	52,5	52,0	1,6	1,0	1,0
St-Henri	32,8	27,4	24,0	14,9	12,4	13,7	50,2	58,4	60,7	2,1	1,8	1,6
Verdun	33,9	30,9	31,5	10,8	10,2	10,5	54,0	57,7	56,1	1,4	1,3	1,8
Cavendish	6,6	6,8	7,8	30,0	25,9	25,2	61,2	65,4	64,8	2,1	1,9	2,2
NDC—Montréal-Ouest	7,6	7,3	8,9	28,1	24,0	24,0	61,8	66,6	64,6	2,4	2,1	2,5
René-Cassin	5,3	6,1	6,2	32,8	28,7	27,0	60,3	63,6	65,1	1,6	1,6	1,8
de la Montagne	13,4	11,5	13,1	25,2	25,3	24,5	56,2	59,1	58,3	5,1	4,1	4,1
Côte-des-Neiges	16,1	14,1	16,1	22,2	21,9	21,0	57,4	60,7	59,6	4,3	3,4	3,3
Métro	6,6	5,1	5,8	26,1	25,9	26,7	65,1	67,9	66,2	2,3	1,1	1,3
Parc-Extension	15,4	12,3	14,0	35,9	38,3	34,9	34,6	36,8	38,0	14,1	12,5	13,1
Bordeaux-Cartierville—St-Laurent	21,2	20,3	21,1	15,7	15,3	14,9	57,4	59,9	59,1	5,7	4,5	4,8
Bordeaux-Cartierville	23,9	23,8	24,9	12,6	12,7	12,2	57,5	58,2	57,7	6,0	5,3	5,2
St-Laurent	19,2	17,8	18,6	18,0	17,3	16,8	57,3	61,1	60,0	5,4	3,9	4,6
Ahuntsic et Montréal-Nord	47,2	46,1	47,6	3,1	2,7	2,7	46,5	48,9	47,0	3,1	2,3	2,7
Ahuntsic	39,7	39,2	40,8	4,1	3,1	3,3	52,9	55,1	53,3	3,3	2,5	2,6
Montréal-Nord	54,3	52,4	53,9	2,2	2,3	2,1	40,6	43,2	41,2	3,0	2,2	2,8
Cœur-de-l'île	44,8	40,5	43,8	3,6	2,5	2,6	47,4	53,9	51,2	4,3	3,0	2,5
La Petite-Patrie	46,1	40,9	44,0	2,8	1,9	2,3	47,4	55,2	52,1	3,7	2,0	1,6
Villeray	43,8	40,2	43,6	4,1	3,0	2,8	47,4	53,0	50,4	4,7	3,8	3,2
Jeanne-Mance	35,5	29,7	32,5	5,4	4,7	6,0	56,2	63,6	59,3	2,9	2,0	2,2
des Faubourgs	42,6	36,0	35,6	5,1	3,8	5,4	49,4	57,9	55,9	2,9	2,3	3,2
Plateau-Mont-Royal	39,3	32,7	37,7	1,4	1,2	2,3	58,6	65,7	59,6	0,8	0,4	0,4
St-Louis-du-Parc	22,8	18,8	21,9	11,1	10,3	11,6	60,4	67,3	62,9	5,7	3,7	3,6
St-Léonard et St-Michel	41,9	41,4	41,2	4,9	4,4	4,6	46,9	49,2	48,8	6,3	5,0	5,4
St-Léonard	34,0	35,0	35,5	5,5	4,6	4,4	54,8	56,2	55,3	5,7	4,2	4,7
St-Michel	52,7	49,8	49,0	4,1	4,1	4,8	36,0	40,1	40,0	7,2	6,1	6,2
Lucille-Teasdale	51,2	48,5	48,4	2,9	2,2	2,2	44,0	48,1	48,1	2,0	1,1	1,4
Hochelaga-Maisonneuve	59,5	55,2	52,4	1,9	1,1	1,9	37,5	43,3	44,8	1,1	0,4	0,9
Olivier-Guimond	47,1	45,2	46,8	3,1	2,6	2,4	47,5	50,9	49,0	2,3	1,3	1,8
Rosemont	48,6	46,1	46,8	3,3	2,7	2,2	45,8	49,6	49,5	2,4	1,5	1,5
Pointe-de-l'île	51,5	49,8	50,9	2,1	1,7	1,7	44,9	47,3	46,0	1,5	1,2	1,4
Pointe-aux-Trembles—Montréal-Est	61,4	59,4	62,7	0,8	0,6	0,5	37,4	39,8	36,2	0,4	0,2	0,5
Mercier-Est—Anjou	52,2	51,1	52,3	1,6	1,2	1,6	45,0	46,7	45,0	1,2	0,9	1,2
Rivière-des-Prairies	40,3	38,4	37,6	4,2	3,6	3,0	52,3	55,5	56,8	3,1	2,6	2,7

Source : Recensements canadiens, Statistique Canada.

3.2. Quelles sont les stratégies d'aide adoptées ?

Les recherches ont démontré que les immigrantes vivant de la violence conjugale ont principalement recours aux services suivants :

- *Les services de police.* Les immigrantes font plus souvent appel à la police qu'aux services sociaux (50,8% contre 30,8%) (Hyman et coll., 2006).
- *Les services d'aide à la famille.* Les immigrantes veulent rompre le cercle de violence et non pas la relation conjugale (Perilla, 1999 dans Raj et Silverman, 2002; Shirwadkar, 2004).
- *Les réseaux non formels* au sein de la communauté, du cercle familial ou autres.

Cependant, comment les femmes peuvent-elles accéder au réseau institutionnel lorsqu'elles ne parlent aucune des deux langues officielles ? Par exemple, comment une femme qui ne peut parler (et donc à peine lire) le français ou l'anglais pourrait-elle se confier à une intervenante ? Ou même savoir que des organismes sont prêts à l'aider et à lui offrir des services dans sa langue maternelle ? Les études qui ont pu démontrer certaines stratégies de demande d'aide qu'adoptent les femmes immigrantes ne nous informent pas sur le cas des femmes qui ne parlent ni le français ni l'anglais. Il s'agira alors d'identifier les conditions favorisant une meilleure accessibilité des services. Nous présentons dans la section suivante les objectifs de la recherche.

4. Les objectifs de recherche



Par cette recherche exploratoire, nous poursuivons comme principal objectif de :

- Déterminer les besoins des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais et qui s'identifient comme ayant vécu de la violence conjugale, pour l'accessibilité aux services d'aide en violence conjugale.

Les objectifs secondaires sont :

- D'identifier les trajectoires de ces femmes dans l'utilisation des ressources pour composer avec leur situation de violence conjugale ;
- D'identifier les conditions facilitant l'accès aux services et aux ressources d'aide en violence conjugale aux immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais ;
- D'identifier des pistes d'actions, des moyens et des outils pour améliorer l'accès aux services d'aide en violence conjugale en vue de les adapter aux besoins des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais et qui vivent de la violence conjugale.

5. Quelques définitions conceptuelles



5.1. Définition de la violence conjugale

Selon le gouvernement du Québec, la violence conjugale est

«basée sur une relation de domination. Les victimes peuvent souffrir d'isolement, de harcèlement, de dénigrement, d'humiliation, d'intimidation, de dévalorisation, de menaces, de violence physique et sexuelle, de chantage affectif ou d'injures. Le conjoint ayant des comportements violents peut aussi abuser de sa victime en gérant ses revenus et ses dépenses afin de lui enlever son autonomie. L'emprise du conjoint peut s'exercer sur le plan psychologique en essayant de s'immiscer même dans les pensées de sa victime, en cherchant à contrôler ses paroles et ses gestes ou en surveillant ses allers et venues»⁴.

D'autres définitions existent dans la littérature. Osmani (2007) se réfère dans son étude à la définition citée dans le rapport de l'ONU intitulé *Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes*. Celui-ci énonce que

«La violence à l'égard des femmes constitue une violation des droits de l'homme, qui s'enracine dans les relations de pouvoir traditionnellement inégales entre les hommes et les femmes ainsi que dans la discrimination systémique à l'égard des femmes omniprésente aussi bien dans la sphère publique que privée (...) La violence à l'égard des femmes est universelle et se produit dans toutes les sociétés et cultures, mais elle revêt différentes formes et n'est pas vécue de la même manière. Les formes de violence auxquelles les femmes sont exposées ainsi que la manière dont elles en sont victimes sont souvent façonnées par la convergence de leur statut de femme et d'autres facteurs comme la race, l'origine ethnique, la classe sociale, l'âge, l'orientation

sexuelle, le handicap, la nationalité, le statut juridique, la religion et la culture.»

Selon Osmani, cette définition a l'avantage de mettre en évidence «les violences multiples vécues par les femmes immigrantes en particulier» (Osmani, 2007, p. 12). Elle intègre la dimension de la diversité de la société et met le doigt sur les mécanismes institutionnels, individuels et communautaires qui favorisent les inégalités et les discriminations génératrices de violence.

La violence conjugale peut s'exprimer de différentes manières. Les recherches en citent généralement cinq formes : physique, sexuelle, verbale, psychologique et économique.

5.2. Définition des femmes immigrantes

Selon une définition donnée par l'Institut canadien de recherche sur les femmes (ICREF), une femme immigrante est

«une femme qui a déménagé au Canada dans l'intention de s'y établir de façon permanente. Les immigrantes proviennent de tous les coins du monde : Asie, Afrique, Europe, Amérique du Nord ou du Sud, Océanie. Ce sont des personnes de race blanche ou de couleur, qui ont comme langue maternelle l'anglais, le français ou une autre langue» (ICREF, 2005).

Pour notre recherche, nous définissons comme femme immigrante toute personne née hors du Canada. Selon Statistique Canada, la majorité des nouveaux arrivants au Québec, soit 73,7 %, prévoient s'installer à Montréal (Statistique Canada, 2006). Aussi, les nouvelles arrivées au Québec, classées par pays de naissance, proviennent des pays suivants : Chine 7,9 % ; Algérie 7,8 % ; France 7,2 % ; Maroc 6,9 % ; Colombie 5,3 % ; Roumanie 4,8 % ; Haïti 3,8 % ; Liban 3,6 % ; Philippines 2,7 % et Mexique 2,5 %.

4- Extrait du site du gouvernement du Québec sur la violence conjugale disponible au http://www.violenceconjugale.gouv.qc.ca/comprendre_acte.php

6. La méthodologie



6.1. Les objectifs

L'objectif principal est de recueillir le témoignage de femmes qui ne parlent aucune des deux langues officielles pour comprendre leurs besoins et saisir les trajectoires qui les ont amenées à utiliser les services d'aide en violence conjugale.

- Avoir demandé de l'aide au niveau institutionnel, à un organisme communautaire ou à tout autre organisme;
- Que le partenaire soit également un immigrant (peu importe l'origine);
- Que la participation à l'étude ne compromette d'aucune façon la sécurité de la répondante.

6.2. Échantillonnage

Pour former notre échantillon, nous avons utilisé la méthode boule de neige. Nous avons procédé au recrutement à partir des organismes membres du comité ethnoculturel de la TCVCM, soit le Centre des femmes italiennes de Montréal, le Centre d'aide à la famille et le Bouclier d'Athéna Services familiaux.

Nous avons sollicité la collaboration des intervenantes de ces trois organismes afin de former un échantillon de huit femmes ne parlant ni le français ni l'anglais et qui ont eu recours à leurs services.

Les critères de sélection des répondantes étaient les suivants :

- Avoir 18 ans ou plus;
- Être née hors du Canada;
- Habiter l'île de Montréal;
- Ne pouvoir que communiquer dans sa propre langue (la personne doit avoir une connaissance minimale des langues officielles et donc ne peut pas tenir une conversation ou lire une affiche dans aucune des deux langues);
- Vivre ou avoir vécu de la violence conjugale (physique, psychologique, sexuelle ou autre) au Québec;

6.3. Les entrevues

Les entrevues étaient de types semi-directifs et se déroulaient dans la langue maternelle de la répondante. La durée d'une entrevue variait entre 30 et 75 minutes et avait lieu en présence de la répondante, de la traductrice et l'intervieweuse (en l'occurrence également la chargée de projet).

Afin de créer un climat détendu et de confiance, les entrevues se sont déroulées dans les locaux de l'organisme où la répondante a été recrutée. Aussi, ce sont les intervenantes des différents organismes (et celles qui connaissent bien les répondantes) qui ont effectué la traduction simultanée durant l'entrevue. La chargée de projet a cependant réalisé une entrevue sans avoir recours à la traductrice⁵.

Au début de chaque entrevue, l'intervieweuse expliquait à la répondante les règles de confidentialité telles que présentées dans le formulaire de consentement. Les entrevues débutaient après la signature du consentement par les répondantes et la chargée de projet et étaient enregistrées à l'aide d'une enregistreuse numérique. À la fin de l'entrevue, la chargée de projet remettait aux répondantes un montant symbolique de 20\$ de même que le Carnet des ressources en violence conjugale⁶.

5- Lors de cette entrevue, la chargée de projet maîtrisait la langue maternelle de la répondante et cette dernière avait accepté de participer à l'entrevue sans la présence d'une intervenante de l'organisme où elle consultait.

6- Le Carnet des ressources en violence conjugale a été réalisé à l'intention des femmes victimes de violence conjugale. Il a été produit, en français et en anglais, par le SPVM, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, le Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF), la Table de concertation en violence conjugale de Montréal (TCVCM) et la Table régionale des répondants en violence conjugale des CSSS de Montréal. On retrouve dans ce Carnet des informations sur la problématique de la VC et un répertoire des principales ressources d'aide à Montréal.

6.4. Le formulaire de consentement et le comité d'éthique

Selon les normes et règlements de la recherche, un comité d'éthique a été formé et composé de M^{me} Myriam Dubé (chercheure au CRI-VIFF), de M^{me} Farida Osmani (sociologue et chercheure autonome) et de M^{me} Naïma Bendriss (sociologue et chercheure autonome). Les trois chercheures ont analysé et approuvé le projet de recherche, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1.) Un formulaire de consentement (voir Annexe I), traduit dans la langue maternelle de chacune des répondantes et assurant les règles de confidentialité, a été signé par la chargée de projet et les répondantes.

6.5. Le questionnaire

Le questionnaire était l'instrument de collecte de données et a été élaboré à partir des objectifs de recherche. Il a été traduit dans la langue maternelle de chaque répondante aux fins de l'entrevue. Nous présentons dans ce qui suit les six sections du questionnaire ainsi que les objectifs principaux poursuivis :

- Réseau :
 - > Identifier le réseau et l'entourage de la répondante.
- Soutien :
 - > Identifier le réseau de soutien de la répondante (famille, amis, voisins, etc.).
- La violence conjugale :
 - > Comprendre la perception des répondantes à l'égard de la violence conjugale.
 - > Évaluer les connaissances des répondantes quant aux lois canadiennes en lien avec la violence conjugale.
 - > Évaluer les connaissances des répondantes quant au rôle des policiers et à l'existence des services d'aide en violence conjugale et familiale.

- Recours aux services d'aide :
 - > Identifier les services gouvernementaux et communautaires consultés au Québec.
 - > Identifier les services d'aide consultés en lien avec la violence conjugale.
 - > Recueillir l'appréciation et les critiques des répondantes quant aux services utilisés.
- Accessibilité des services :
 - > Identifier le parcours de la répondante pour accéder aux services d'aide (si la répondante a remarqué des affiches ou des publicités des organismes qui offrent des services d'aide en violence conjugale).
 - > Comment, selon la répondante, les services d'aide en violence conjugale pourraient se rendre plus visibles et plus accessibles aux femmes immigrantes ? Et à celles qui ne parlent ni le français ni l'anglais ?
- Autres :
 - > Quels conseils et recommandations donnerait la répondante à une immigrante qui ne parle ni le français ni l'anglais et qui vit une problématique de violence conjugale ?
 - > Commentaires généraux.

6.6. Grille d'analyse

Pour analyser les données recueillies durant les entrevues, une grille d'analyse et un système de codification ont été élaborés. La grille reprenait les mêmes catégories que le questionnaire et a permis de découper les informations par catégorie selon les objectifs de la recherche.

Aussi, les codifications nous ont permis de distinguer l'aide formelle de l'aide informelle. Les catégories de l'aide formelle dégagées sont :

- Les services d'aide adaptés pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais (le Bouclier d'Athéna Services familiaux, le Centre d'aide à la famille et le Centre des femmes italiennes de Montréal);
- Le SPVM;
- Le réseau de la santé;
- Autres.

Ces catégories ont aidé à faire émerger la trajectoire et le parcours des répondantes. Ces trajectoires ont permis de nous éclairer sur les différents moyens par lesquels les répondantes ont accédé aux services d'aide en violence conjugale. Par la suite, une analyse globale a permis de relever les appréciations et critiques des répondantes quant aux services reçus.

6.7. Limites de la recherche

La méthodologie choisie nous semble la plus adéquate pour la recherche exploratoire. En effet, les entrevues semi-dirigées permettent de recueillir le récit des répondantes tout en orientant l'entrevue sur le thème de l'accessibilité aux services.

Il est important de souligner que cette recherche est limitée et demeure exploratoire. En effet, à cause des contraintes de temps et de ressources, nous avons entrepris l'étude telle une introduction et une suggestion à la recherche sur l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale aux immigrantes ne parlant ni le français ni l'anglais. Aussi, notre échantillon est réduit à huit répondantes, ce qui ne nous permet pas d'extrapoler. Cependant, les résultats nous donnent des pistes de réponses et peuvent servir à de futures recherches sur le sujet.

7. Résultats des entrevues



7.1. Caractéristiques des répondantes

Aux fins de recherche, huit entrevues ont été réalisées. Il y avait deux catégories de répondantes :

- *Les répondantes de l'ancienne immigration* : celles qui vivent au Canada depuis plus de 10 ans ;
- *Les répondantes de la nouvelle immigration* : celles qui vivent au Canada depuis moins de 10 ans.

Le tableau suivant résume le profil des répondantes :

Tableau 2 : Profil des répondantes

Pseudonyme de la répondante	Catégorie d'immigration	Pays d'origine	Statut
F1	+10	Italie	Citoyenne canadienne
F2	+10	Italie	Citoyenne canadienne
F3	+10	Grèce	Parrainée
F4	+10	Salvador	Citoyenne canadienne
F5	-10	Portugal	Sans-papiers
F6	-10	Brésil	Parrainée
F7	-10	Inde	Parrainée
F8	-10	Angola	Réfugiée

7.2. Trajectoires d'utilisation des services

Nous présentons en premier lieu les trajectoires des huit répondantes. Chacune des trajectoires nous indique le cheminement des répondantes dans le service d'aide (formelle et informelle). Nous avons considéré que le point d'arrivée est l'un des organismes membres du comité ethnoculturel de la TCVCM, soit le Centre des femmes italiennes de Montréal, le Centre d'aide à la famille et le Bouclier d'Athéna Services familiaux.

7.2.1. Première trajectoire : l'accès direct

La répondante F1 (+10, Italie, citoyenne canadienne) fréquentait le Centre des femmes italiennes depuis plusieurs années. Elle y a suivi différents ateliers et a pu faire connaissance avec d'autres femmes italiennes. Pourtant, elle ignorait qu'elle pouvait y trouver de l'aide en lien avec violence conjugale dont elle était victime. C'est en consultant une travailleuse sociale pour ses enfants, et suite aux conseils d'une amie, qu'elle a décidé de se confier à l'intervenante. Ceci nous démontre qu'il y a encore un effort à faire au niveau du transfert et de l'affichage de l'information et des services au sein même des organismes.

Aide informelle :

C'est une amie italienne qui fréquentait le Centre des femmes italiennes qui lui a suggéré de consulter la travailleuse sociale.

Aide formelle :

Centre des femmes italiennes

Schéma 1 : L'accès direct

F1	+10	Italie	Citoyenne canadienne
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;"><p style="text-align: center;">Accès direct au Centre des femmes italiennes</p><ul style="list-style-type: none">○ La participante connaissait le Centre depuis 1993 grâce à une amie○ Elle a participé à différents ateliers au Centre○ Elle a consulté pour sa fille (dépression post-accouchement)○ Elle a consulté pour son fils (problème d'alcoolisme)</div>			

7.2.2. Deuxième trajectoire : l'intervention policière

La répondante F2 (+10, Italie, citoyenne canadienne), qui vivait de la violence conjugale depuis plusieurs années, savait que les services policiers pouvaient l'aider. Elle n'avait jamais fait appel à la police car elle craignait les conséquences que pourrait engendrer une plainte. Cependant, elle ignorait l'existence des autres services d'aide. Suite à plusieurs épisodes de violence conjugale, elle a appelé la police à deux reprises. La première fois, la police n'a pas fait de rapport ni de suivi, car la répondante ne voulait pas porter plainte. En appelant la première fois, elle voulait seulement faire peur à son conjoint. La seconde fois, son conjoint avait fait une crise cardiaque.

I: Donc vous avez appelé la police une première fois, ils sont venus, mais ils n'ont pas fait de rapport, pourquoi?

TRAD: Elle voulait seulement lui faire peur. Donc elle a dit à la police de ne pas faire le rapport.

I: Et la deuxième fois, ils ont fait un rapport?

R: Il a fait une attaque cardiaque (...) Pour la deuxième fois, elle appelé la police (...) Le médecin lui a dit à l'hôpital de ne plus boire mais lui il buvait toujours jusqu'à 5 litres de boisson par jour (...) Il est retourné à la maison puis ils lui ont donné certains médicaments (...) (Récit F2, p. 6)

La seconde fois, les policiers ont toutefois insisté pour que la répondante informe ses enfants (qui étaient adultes) de la situation. Les policiers n'ont quitté le domicile que lorsque les enfants sont arrivés et ont été mis au courant. C'est suite à la deuxième intervention que la police l'a référée à l'intervenante sociale du CLSC.

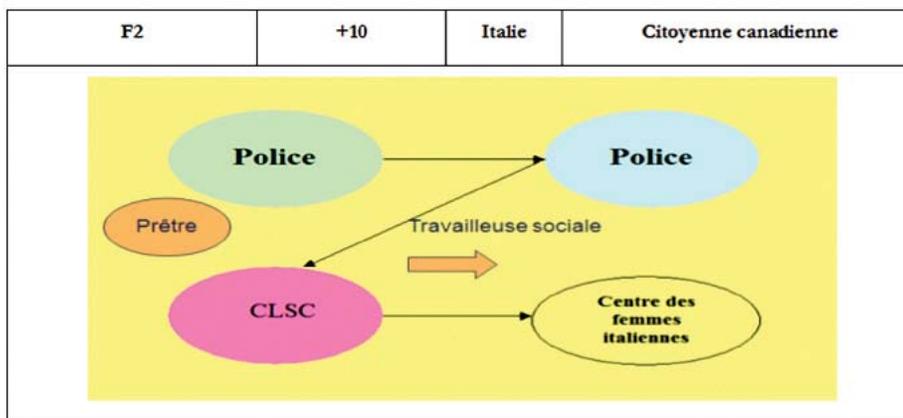
Aide informelle :

Elle a vu un prêtre à plusieurs reprises. Celui-ci lui recommandait de divorcer, mais ne l'a référé à aucun organisme d'aide en VC. La répondante a tout de même apprécié sa consultation avec le prêtre : «Au moins, moi je me suis défoulée.» (Récit F2, p. 13).

Aide formelle :

- SPVM
- CLSC
- Centre des femmes italiennes

Schéma 2: L'intervention policière



7.2.3. Troisième trajectoire : le rôle du médecin

La répondante F3 (+10, Grèce, citoyenne canadienne) ne savait pas que des ressources existaient pour l'aider à sortir de la relation violente qu'elle subissait. Elle ignorait que la police pouvait l'aider et n'avait aucune connaissance des lois canadiennes à cet effet.

La première fois, c'est sa fille qui a appelé la police. Cette dernière parle les deux langues officielles. Cependant, lorsque la répondante a elle-même appelé la police, elle a pu obtenir un service en grec, mais il n'y a eu aucun suivi de son dossier car elle n'a pas porté plainte.

La répondante s'est confiée au médecin. Ce dernier a recommandé au conjoint de prendre des antidépresseurs et de suivre une thérapie pour régler son problème de violence. Le conjoint a refusé ces recommandations. Le médecin a appelé l'intervenante sociale d'origine grecque de l'hôpital pour qu'elle se charge du dossier. C'est cette dernière qui a guidé la répondante vers le Bouclier d'Athéna.

La fille de la répondante a appelé la police suite à une dispute entre ses parents au cours de laquelle le conjoint a violenté la répondante.

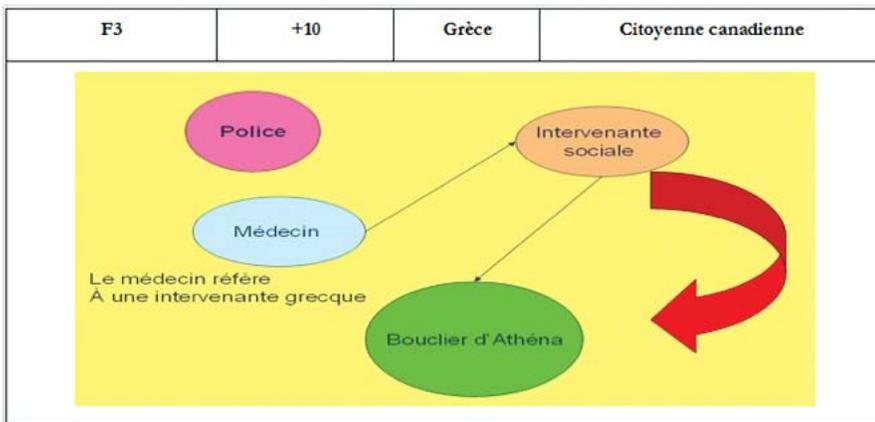
Aide informelle :

La fille de la répondante a appelé la police suite à une dispute entre ses parents au cours de laquelle le conjoint a violenté la répondante.

Aide formelle :

- Médecin (hôpital)
- Intervenante sociale (hôpital)
- Bouclier d'Athéna

Schéma 3 : Le rôle du médecin



7.2.4. Quatrième trajectoire: le rôle du réseau communautaire

La répondante F4 (+10, Salvador, citoyenne canadienne) n'a jamais appelé la police ni pensé consulter un service d'aide. Elle avait déjà vu des pamphlets et des affiches sur les organismes d'aide en violence conjugale mais ne pensait pas en avoir besoin. Cependant, elle a commencé à fréquenter un centre communautaire et a fait la connaissance de la directrice de ce centre, madame B. Cette dernière est hispanophone et d'origine péruvienne. Les deux femmes ont sympathisé, si bien que la répondante s'est confiée à madame B à propos de ses

problèmes conjugaux. C'est cette dernière qui l'a référée à la travailleuse sociale du CLSC qui l'a ensuite dirigée vers le Centre d'aide à la famille.

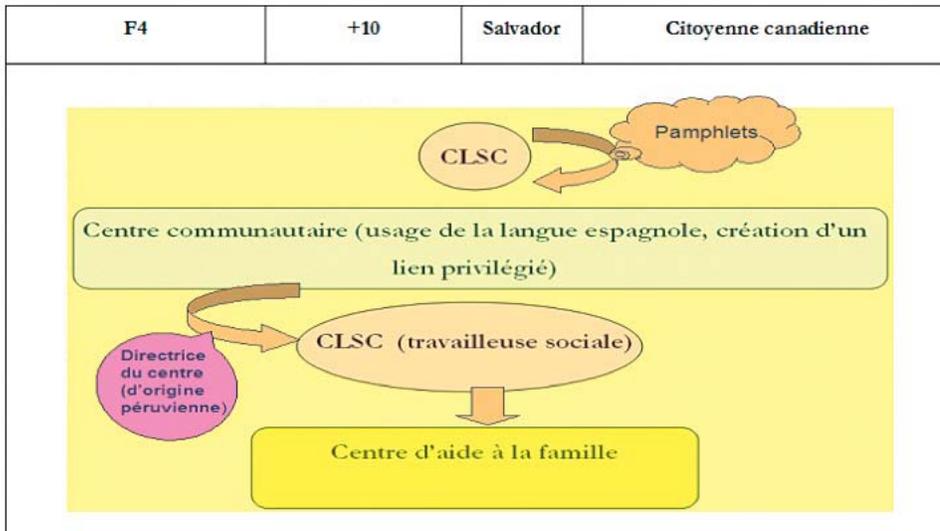
Aide informelle:

La répondante avait une amie salvadorienne, mais celle-ci ne lui avait recommandé aucun organisme.

Aide formelle:

- CLSC
- Centre communautaire
- Centre d'aide à la famille

Schéma 4: Le rôle du réseau communautaire



7.2.5. Cinquième trajectoire : l'importance du statut

La répondante F5 (-10, Portugal, sans-papiers) n'avait pas de statut officiel au Canada. Suite à un épisode de violence physique, c'est le concierge de son immeuble qui lui a recommandé d'appeler le service de police. Cependant, une fois les policiers arrivés, ils ont négligé la problématique de la violence conjugale et ont priorisé la question de l'immigration.

R: Après j'ai essayé de rentrer de nouveau dans la maison. Et il n'a pas voulu que je rentre. Alors j'ai appelé la police. Le 9-1-1.

I: OK. Et la police est venue ?

R: Oui. Et après mon mari a montré mon visa. C'était fini. La police a pris contact avec l'immigration. Ils m'ont détenue pendant une nuit. Je suis sortie seulement la journée suivante parce que les agents de l'immigration sont allés au poste de police me chercher. Je suis restée à l'immigration pendant quelques heures. On m'a posé plusieurs questions. Et l'unique façon de sortir de l'immigration, c'était si j'avais quelqu'un ici qui pouvait me garder. (Récit F5, p. 5)

La police a détenu la répondante pendant une nuit jusqu'à ce qu'elle soit remise aux services de l'immigration. Le parcours de la répondante aurait pu s'arrêter aux services de l'immigration. Cependant, c'est le consulat du Portugal qui l'a référée au Centre d'aide à la famille afin qu'elle reçoive des services d'aide en violence conjugale.

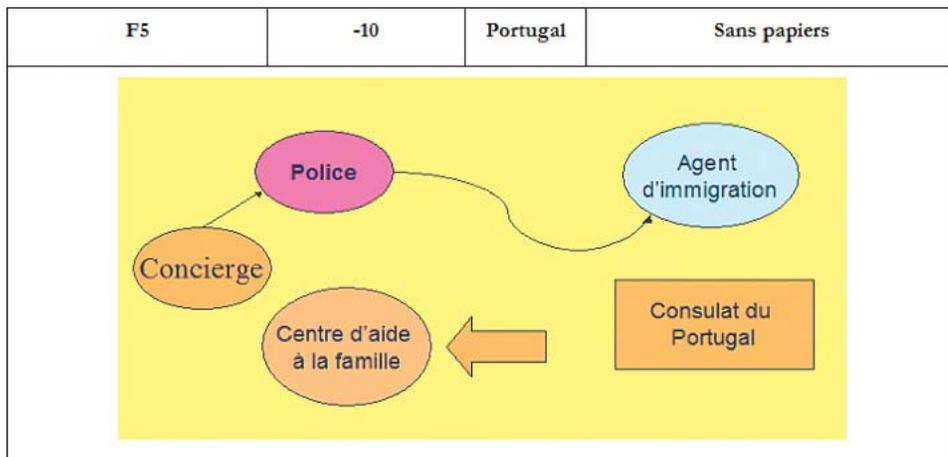
Aide informelle :

- Le concierge l'a incitée à appeler la police
- Sa tante l'a accompagnée au Centre d'aide à la famille

Aide formelle :

- SPVM
- Services d'immigration
- Consulat du Portugal
- Centre d'aide à la famille

Schéma 5: L'importance du statut



7.2.6. Sixième trajectoire : la difficulté d'identifier la violence

La répondante F6 (-10, Brésil, parrainée) souffrait de dépression et n'avait pas pris conscience qu'elle était victime de violence conjugale. Elle a consulté une psychologue qui l'a référée à une intervenante du CLSC pour faire le suivi auprès des ses enfants. L'intervenante connaissait déjà la répondante, car elle avait assuré quelques mois auparavant le suivi de la naissance de son premier enfant et avait détecté des signes de violence conjugale. Cependant, bien que l'intervenante ait laissé son numéro de téléphone à la répondante, le suivi ne s'est pas poursuivi. C'est la psychologue qui a rappelé la travailleuse sociale pour la solliciter et lui signaler la problématique de la répondante. C'est ainsi, par l'intermédiaire de la travailleuse sociale, que la répondante a été dirigée vers le Centre d'aide à la famille.

Aide informelle :

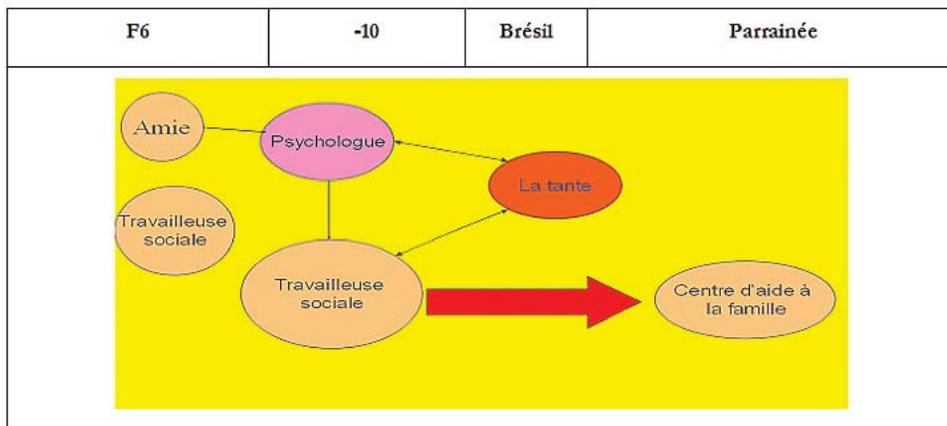
La répondante était toujours accompagnée par sa tante qui agissait comme interprète et la soutenait durant sa dépression. La mère de la répondante est venue du Brésil pour soutenir sa fille lorsqu'elle a été informée de la problématique de la violence conjugale que vivait la répondante.

C'est une amie qui a conseillé à la répondante de consulter une psychologue.

Aide formelle :

- Psychologue
- Travailleuse sociale du CLSC
- Centre d'aide à la famille

Schéma 6 : La difficulté d'identifier la violence



7.2.7. Septième trajectoire: l'aide transnationale

La répondante F7 (-10, Inde, parrainée) était très isolée à Montréal et connaissait très peu de gens. Étant mariée à un cousin, elle a demandé de l'aide auprès d'un membre de la famille éloignée vivant à Montréal. Ce dernier a refusé de l'aider à cause de leur lien de famille. Elle a alors demandé du soutien à sa famille en Inde. Son père l'a référée à un ami de la famille (d'origine indienne) pour l'accompagner au service de police. Une fois la plainte déposée, la police l'a référée au Bouclier d'Athéna.

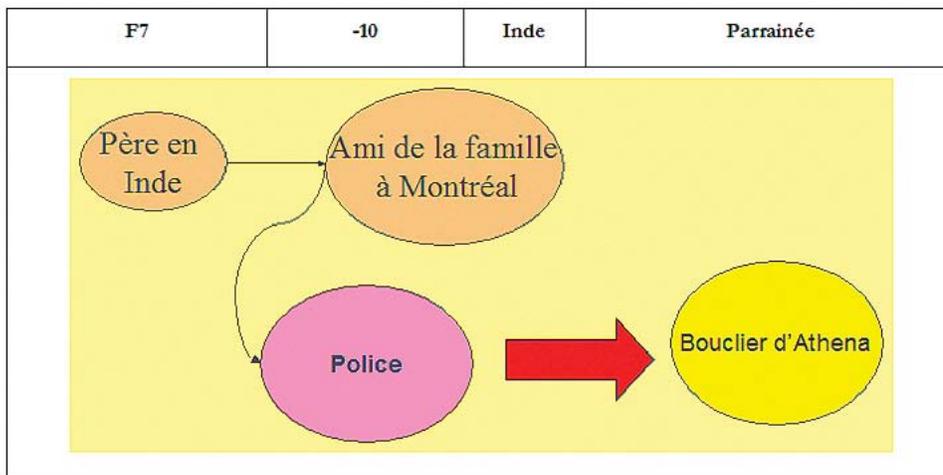
Aide informelle:

- Son père (vivant en Inde)
- L'ami de son père (vivant à Montréal)

Aide formelle:

- SPVM
- Bouclier d'Athéna

Schéma 7: L'aide transnationale



7.2.8. Huitième trajectoire : des allers-retours dans le réseau d'aide

La répondante F8 (-10, Angola, réfugiée) était très isolée et ne connaissait personne à son arrivée au Québec. Elle ne se confiait à personne et n'avait pas de réseau d'amis. La répondante utilisait les services du Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain (SARIMM). Elle voyait un médecin du SARIMM à qui elle s'est finalement confiée, car celui-ci l'avait rassuré et lui avait assuré que leurs conversations resteraient confidentielles. Le médecin lui a donné le numéro de SOS Violence conjugale, qui l'a dirigé vers le Centre d'aide à la famille.

Pendant plusieurs années, la répondante était en contact avec les services d'aide et faisait des allers-retours

dans le réseau d'aide. À cause de la complexité de sa situation et de sa gravité, la répondante a consulté différents services : le Centre d'aide à la famille, la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), le SPVM, une maison d'hébergement.

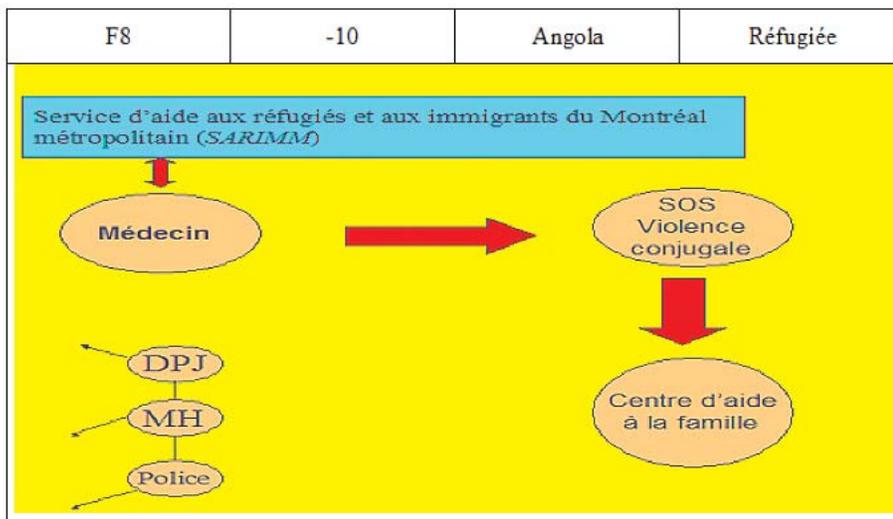
Aide informelle :

Aucune

Aide formelle :

- Médecin
- SOS Violence conjugale
- Centre d'aide à la famille
- Maison d'hébergement (MH)
- SPVM
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

Schéma 8 : Des allers-retours dans le réseau d'aide



8. Analyse des entrevues



Nous présentons dans cette section l'analyse des entrevues à partir des quatre thèmes suivants: le réseau d'aide et de soutien en situation de violence conjugale, la perception de la violence conjugale, la connaissance et l'accessibilité des services d'aide et l'appréciation des services par les répondantes.

8.1. Réseau d'aide et de soutien en situation de violence conjugale

Les répondantes n'avaient pas de profil commun. Celles de l'ancienne génération qui ont immigré avec leur conjoint sont principalement entourées de leur famille nucléaire (mari et enfants). Elles sont proches de leur famille et de la communauté d'origine. Par exemple, les deux répondantes italiennes habitent un quartier à forte concentration italienne et leurs amis et voisins sont principalement des Italiens. Les répondantes de la nouvelle génération, qui n'ont pas d'enfants, sont davantage entourées d'amis que de leur famille. Elles ont peu de famille au Québec et la plupart de leurs amis sont de leur pays natal ou des pays frontaliers. Cependant, toutes les répondantes sont en contact avec leur réseau familial dans le pays d'origine et maintiennent un lien important.

L'aide et le soutien des familles dans le contexte de violence conjugale ne sont pas systématiques. Nous avons remarqué que les répondantes de l'ancienne génération ont toutes reçu comme conseil d'un des membres de leur famille de tolérer la situation et elles ont elles-mêmes endossé cette idée de devoir le faire, bien qu'elles en souffraient. Une répondante explique qu'elle est restée pour ses enfants et préférerait supporter la violence plutôt que de divorcer:

I: Mais ce que je voulais savoir, c'est que pendant tout ce temps, vous n'aviez jamais pensé à demander de l'aide?

TRAD: Elle a dit qu'elle y a pensé la première fois. Elle voulait le quitter (...) Mais à ce moment-là, sa fille, qui avait 11 ans, les a suppliés de

ne pas se séparer. Elle leur a dit: «Vous autres les adultes, vous vous mariez, et après vous vous séparez, vous ne pensez pas aux enfants» (...) À cause de ça, elle est restée et puis même après, c'est arrivé beaucoup de fois qu'elle est sortie de la maison, qu'elle ne voulait plus rentrer, mais ce sont les enfants qui des fois ont fait comme une négociation entre les deux. (Récit F2, p. 11)

Une autre répondante souligne que les idées et mentalités des anciens incitent les femmes à tolérer une situation de violence conjugale:

I: Comment aurait-elle voulu que sa famille réagisse? Parce qu'elle a dit que sa famille ne l'a pas vraiment soutenue, ils lui ont juste dit de patienter, mais comment elle aurait voulu qu'ils réagissent?

TRAD: Elle dit que sa famille a encore la vieille mentalité (...) Parce que vous êtes mariés, vous êtes avec la famille, alors il faut rester avec la famille (...) (Récit F3, p. 3)

En effet, l'argument de devoir tolérer la violence pour le bien de la famille se répète chez toutes les répondantes de l'ancienne immigration et chez quelques-unes de la nouvelle. Par contre, nous avons noté que deux des répondantes de la nouvelle génération (F7 et F6), qui sont plus jeunes, ont reçu l'appui de leur famille dans le pays d'origine afin qu'elles quittent le conjoint et demandent de l'aide formelle ou informelle. Tel a été le cas de la répondante F7, dont la mère est venue du Brésil spécialement pour la soutenir dans cette épreuve. Aussi, c'est le père de la répondante F6, vivant en Inde, qui a recommandé à sa fille de contacter un ami de la famille à Montréal, et ce dernier l'a accompagnée pour porter plainte.

Certaines des répondantes avaient fait le choix de ne pas en parler à leur famille pour ne pas les inquiéter (F5 et F8).

Cependant, toutes les répondantes s'entendent pour dire que la famille est un acteur important dans le contexte de violence conjugale et qu'elle constitue une ressource essentielle. Elles ont toutes confirmé que si une situation de violence conjugale se produisait dans leur pays d'origine, plusieurs membres de la famille seraient intervenus. Cependant, cela ne va pas toujours dans le sens d'une aide pour les femmes :

R: En Angola, quand on a des problèmes avec le conjoint, d'habitude c'est la famille qui s'en mêle. Mais dans notre cas, comme femmes, on n'a pas toujours raison. C'est-à-dire que quand on a des problèmes, des fois on pleure avec notre voisine ou notre mère, mais dans le fond, c'est la famille de notre mari qui doit gérer la situation. Et même si tu essaies d'expliquer quelque chose, c'est toujours toi qui n'a pas de raison de... (Récit F8, p. 5)

Certaines répondantes ont trouvé du soutien et une écoute auprès de leurs amies. Bien que celles-ci soient pour la plupart de la même origine qu'elles, les répondantes n'ont jamais considéré leur communauté comme une source d'aide. Au contraire, pour certaines, la communauté est contraignante :

I: Et elle travaillait avec des femmes indiennes ?

TRAD: Oui.

I: Et pensait-elle que cela aurait été possible de parler à ces femmes à propos de son problème ?

TRAD: Elle ne voulait pas leur parler...

I: Pourquoi ?

TRAD: Parce que notre culture est comme ça, vous savez. Si on parle à quelqu'un à propos de notre situation, ils en feront toute une histoire, et donc elle ne voulait pas aller vers eux. Et de leur faire savoir: «J'ai ce problème et... ».

I: Pensez-vous que la communauté indienne ne soutient pas une femme qui a des problèmes avec son mari ?

TRAD: Elle veut le dire à la communauté indienne seulement s'ils vont l'aider. Mais les

employés qui travaillaient avec elle (...) Elle ne voulait pas leur dire quoi que ce soit.

I: Mais elle a dit au début que la communauté indienne pouvait l'aider ?

R: Oui, ils peuvent l'aider.

I: Comment ?

R: Seulement pour des cours d'anglais. (Récit F7, p. 12)

8.2. Perception de la violence conjugale

Nous avons questionné les répondantes sur leur perception de la violence conjugale, car il nous semblait pertinent de savoir si elles étaient conscientes qu'elles vivaient de la violence conjugale et si elles distinguaient les différentes formes qu'elle pouvait prendre. Toutes les répondantes ont des connaissances minimales quant à la définition de la violence conjugale. La forme la plus souvent mentionnée est la violence physique. Certaines répondantes (F3, F4, F5, F6 et F8) ont pu nommer d'autres formes de violence, comme la violence psychologique, verbale et sexuelle.

Différentes définitions ont été données de la violence conjugale et chaque répondante s'inspire de son vécu pour la définir. La répondante F1 décrit la VC comme de l'agressivité. Elle souligne qu'elle a toujours su que l'agressivité de son mari était de la VC :

TRAD: Elle a toujours su que c'était ça qui lui arrivait, parce que dans sa propre famille, ça ne se passait pas du tout comme ça, il n'y avait pas de violence. Donc une fois qu'elle s'est mariée, elle a vu le comportement de son mari. (...) Elle a vu que ça, c'était de la violence, même elle dit que c'était toujours verbal, ce n'était pas physique, mais c'était verbal. (Récit F1, p. 6)

La répondante insiste souvent sur le fait que son mari était violent verbalement seulement et non pas physiquement. Pourtant, elle admet avoir eu peur de lui et préférerait sortir lorsqu'il se fâchait, car elle avait peur de ce qui pouvait lui arriver (*Idem.*, p. 5).

Selon les répondantes F2, F3 et F6, la violence est un manque de respect vis-à-vis de l'autre et une forme d'égoïsme. La répondante F8 souligne que la violence conjugale affecte toute la famille. Elle la perçoit comme une maladie chronique. Elle dit :

R: Pour moi la violence conjugale c'est vraiment une maladie, une tendance (...) C'est-à-dire pour moi la violence conjugale, c'est un problème, c'est une problématique qui s'installe, mais que ce n'est pas juste toi et le mari dans le fond (...) Quand tu as un problème conjugal à la maison, ça commence à affecter toute la famille, les enfants, l'argent, toutes sortes de choses, donc pour moi, c'est un problème chronique (...) (Récit F8, p. 5)

Aussi, la violence conjugale est surtout reconnue lorsqu'il est question de violence physique. Si bien que les autres formes de violence sont souvent ignorées et incomprises. La répondante F6, qui était victime de violence sexuelle, s'est trouvée incapable de comprendre ce qu'elle vivait. Elle affirme: «C'était moi qui n'étais pas correcte (...) C'était... C'est moi qui n'étais pas bien, là...» (Récit F6, p. 3).

Certaines répondantes ont également souligné que la violence conjugale est parfois banalisée dans leur pays d'origine, ce qui influence leur perception sur le sujet. Bien plus, plusieurs répondantes ne connaissaient pas le terme violence conjugale auparavant.

I: Et vous connaissiez le mot violence conjugale avant ?

R: Non.

I: Et quand vous avez commencé à avoir des problèmes avec votre ex, est-ce que vous saviez que c'était de la violence conjugale ?

R: Moi, je ne savais pas.

I: Vous ne saviez pas ?

R: Non, pas du tout.

I: C'était quoi pour vous ?

R: Pour moi, c'était normal, il était l'homme, le mari, je devais écouter ce qu'il dit, qu'il a le droit de contrôler, donner des ordres (...)

I: Ok, donc pour vous, à cette époque-là, c'était juste la normalité.

R: Oui. (Récit F8, p. 5)

Finalement, il était souvent difficile pour les femmes de prendre conscience qu'elles vivaient de la violence conjugale. La difficulté de nommer cette violence rendait le processus de demande d'aide encore plus complexe et difficile. Une répondante souligne justement qu'en ignorant ce qu'était la violence conjugale, elle ne pouvait ni s'apercevoir qu'elle la vivait ni demander de l'aide (F4, p. 3).

8.3. Connaissance et accessibilité des services d'aide en violence conjugale

8.3.1. La connaissance des services

Les connaissances des répondantes sur les services disponibles varient et dépendent principalement de leur réseau et de leur statut. Les répondantes les plus isolées, qui ne travaillent pas et qui sont à la maison (dont la majorité est de l'ancienne immigration) sont les moins informées sur les services disponibles. Les répondantes qui travaillent et qui ont des activités sociales ont plus facilement accès aux informations sur les différents services sociaux.

Les répondantes interrogées ne connaissaient pas, jusqu'à ce qu'elles y soient référées, l'existence des organismes d'aide en violence conjugale tels que le Centre d'aide à la famille, le Bouclier d'Athéna ou le Centre des femmes italiennes de Montréal. Le seul service connu est celui du 9-1-1. La plupart ont déjà vu à la télévision des films ou des messages publicitaires sur ce service (F5, p. 5). Bien que certaines savaient que la police pouvait intervenir en cas de violence physique grave, elles ignoraient les procédures et les autres moyens possibles pour qu'elles puissent mettre fin à cette situation. À l'exception de la répondante F2, toutes ignoraient que la violence conjugale est interdite et criminalisée par les lois canadiennes. Elles ne connaissaient pas leurs droits à une protection contre la violence conjugale ni l'existence du réseau d'aide institutionnel et communautaire pouvant leur venir en aide.

Plusieurs raisons ont été avancées pour expliquer la méconnaissance des services et des organismes d'aide. La première est liée à la méconnaissance même de la

violence conjugale. En effet, plusieurs répondantes ont souligné que le problème de violence conjugale n'étant pas identifié comme tel, elles n'étaient pas en mesure de chercher de l'aide ni de remarquer les affiches publicitaires sur le sujet. C'est notamment le cas de la répondante F1, qui a fréquenté le Centre des femmes italiennes pendant plusieurs années sans jamais prendre conscience qu'elle pourrait y trouver de l'aide en lien avec la violence conjugale qu'elle subissait. Selon elle, si une personne ne cherche pas d'aide, elle ne remarquera pas les services offerts.

I: Vous ne saviez pas que le centre donnait cette aide? Et est-ce que vous pensez par exemple qu'une autre femme italienne, qui ne parle ni français, ni anglais, qui a des problèmes avec son mari, pourrait trouver le centre facilement?

TRAD: Elle dit que si les gens n'ont pas besoin de quelque chose, même s'ils savent que cette ressource existe, ils ne vont pas y faire appel (...) (Récit F1, p. 15)

En fait, la connaissance et le recours aux services d'aide sont fortement liés à la prise de conscience des femmes qu'elles vivent de la violence conjugale. Les répondantes n'ignoraient pas complètement l'existence des services d'aide, mais ne les connaissaient pas non plus car elles ne cherchaient pas à recevoir ce type d'aide. Ce n'est qu'après l'identification et la reconnaissance du problème de violence conjugale que les répondantes pouvaient avoir accès à un réseau d'aide. Car comme plusieurs d'entre elles l'ont souligné, bien qu'elles aient déjà vu ou aperçu des affiches et des pamphlets sur certains services, elles n'y ont pas prêté l'attention nécessaire puisqu'elles n'étaient pas en mesure de demander de l'aide et ignoraient leurs besoins face à ces services.

De plus, certaines répondantes faisaient le parallèle avec leurs expériences passées dans leur pays d'origine, si bien que cela pouvait fausser leur perception des services existants au Québec:

I: Est-ce que vous saviez qu'il y avait des lois et des règlements contre la violence conjugale?

R: Non, pas du tout. Je savais qu'il y avait la police, même dans mon pays on peut appeler la police, mais ça ne donne rien, donc pour moi, c'était la même chose. Je ne

savais pas qu'il y avait des lois ici contre la violence (...) (Récit F8, p. 10)

8.3.2. L'accessibilité des services

Comme souligné précédemment, les réponses des répondantes sur la question de l'accessibilité sont mitigées. Bien que la majorité ignorait l'existence des services adaptés pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais, elles estiment tout de même qu'ils sont accessibles. En fait, la plupart soutiennent qu'à partir du moment où elles ont pris conscience qu'elles vivaient de la violence conjugale et qu'elles ont décidé de demander de l'aide, les services devenaient du coup plus accessibles.

I: Mais est-ce que vous aviez déjà remarqué, avant d'aller à la maison d'hébergement ou bien d'appeler SOS Violence conjugale, est-ce que vous aviez vu des affiches ou des publicités ou c'était quelque chose que vous n'aviez jamais remarqué?

R: Dans les CLSC, oui.

I: Dans les CLSC?

R: Oui, on voit dans les CLSC, les hôpitaux, oui (...) Des fois j'allais dans des organismes, des églises par exemple (...) Même à Emploi Québec, mais...

I: Et vous avez déjà pris le numéro de téléphone?

R: Oui, des fois on prend, on jette, mais des fois on prend. Oui, tout à fait.

I: D'accord.

R: Oui, il y a beaucoup d'informations.

I: Et, par exemple, pour une femme qui ne parle ni français, ni anglais, qui parle juste portugais, et qui vit un problème de violence conjugale, est-ce que vous pensez que c'est facile de trouver des ressources?

R: Oui, à Montréal, tout à fait.

- I: C'est facile? Même si on ne parle pas une des deux langues?
- R: Oui, même quand on ne parle pas (...) Oui, c'est facile.
- I: D'accord.
- R: Oui, c'est facile de trouver un moyen. (Récit F8, p. 22)

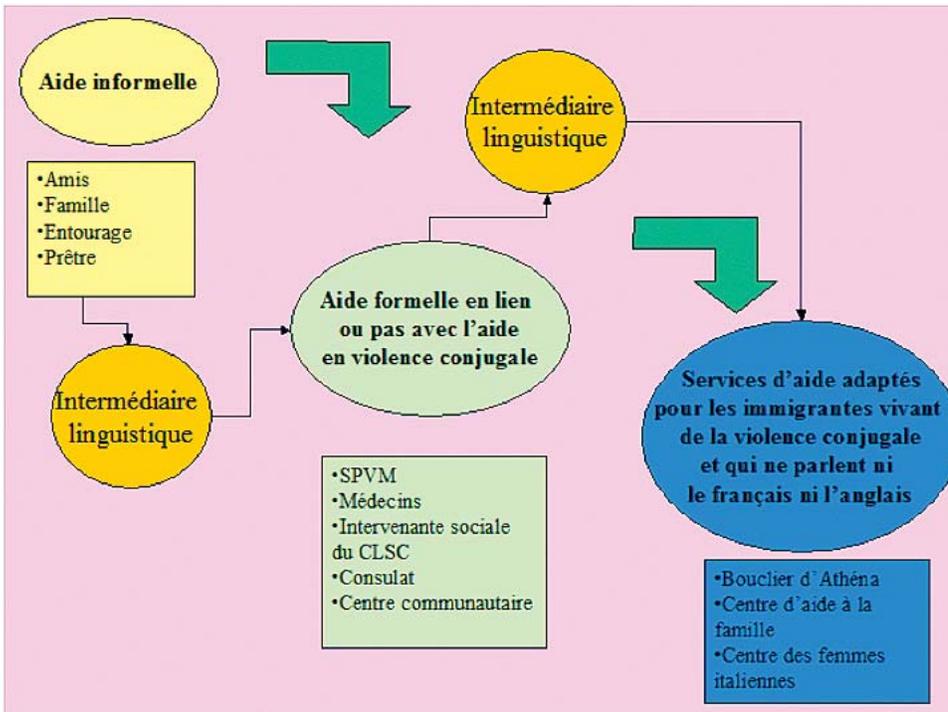
Aussi, toutes les répondantes ont été référées aux services adéquats dès que la situation de violence conjugale a été dénoncée auprès d'un premier organisme. Les moyens d'accès aux services sont divers: le SPVM, le réseau de la santé (CLSC ou hôpital), les centres communautaires, le consulat. Cela dit, il s'est confirmé que c'est toujours un service formel, en lien ou non avec la violence conjugale, qui a conduit les répondantes aux services adaptés. Ceci nous démontre aussi que le réseau des services spécialisés est bien référencé et connu par les autres organismes pairs. Toutes les répondantes, à l'exception du cas particulier de F5, ont été encadrées et dirigées vers le service adéquat selon sa langue maternelle. Cependant, le SPVM n'a pas toujours assuré le suivi nécessaire et n'a pas fait systématiquement le lien entre les besoins de la répondante et le service en mesure de lui venir en aide. Nous avons plutôt remarqué que l'intermédiaire qui revient le plus souvent et le plus fiable entre les répondantes et les services adaptés est le CLSC. Toutes les intervenantes et travailleuses sociales qui ont été consultées en CLSC pour une situation de violence conjugale ont pu référer les répondantes à un organisme d'aide en violence conjugale où elles ont pu être reçues dans leur langue maternelle.

Nous remarquons que l'aide informelle est également présente et agit souvent comme le coup de pouce nécessaire pour que la répondante entreprenne une première démarche dans la demande d'aide. L'aide informelle est diverse: membres de la famille, qu'ils soient au Québec ou dans le pays d'origine, ami-es, etc.

Il ressort aussi des différentes trajectoires que l'intermédiaire linguistique détient un rôle central dans l'accès aux services. Celui-ci peut être un membre du réseau formel ou informel et permet, dans la plupart des cas, de mettre *les mots sur les maux*. En effet, son rôle est de permettre à la répondante de prendre conscience et d'identifier la problématique de violence dans sa langue maternelle et de spécifier ses besoins. Dans le cas de sept répondantes interviewées sur huit, c'est suite à la rencontre de cet intermédiaire que la démarche de recherche d'aide a pu prendre forme. L'intermédiaire a parfois été un policier de la même origine que la répondante, une infirmière, un ami de la famille, ou toute autre personne qui parlait la langue de la répondante. C'est principalement à ce niveau que le facteur linguistique a surgi dans la question de l'accessibilité des services. Il est également apparu que les professionnels de la santé et des services sociaux sont conscients des enjeux liés à la langue, car ils ont tous fait appel à un intermédiaire linguistique pour réaliser l'intervention la mieux appropriée.

Nous représentons dans le schéma de la page suivante la trajectoire générale des répondantes pour l'accessibilité aux services adaptés aux immigrantes vivant de la violence conjugale et qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

Schéma 9: Portrait de la trajectoire générale des répondantes pour l'accessibilité aux services adaptés aux immigrantes vivant de la violence conjugale et qui ne parlent ni le français ni l'anglais



Finalement, à partir de ces éléments d'analyse, il nous apparaît que l'accessibilité des services est reliée à la prise de conscience de la violence conjugale subie par les répondantes, à la connaissance et au référencement aux services adaptés par les autres services du réseau et au rôle joué par l'intermédiaire linguistique. Cependant, nous remarquons qu'il n'y a pas qu'une seule trajectoire possible. Les ressources utilisées sont différentes et chaque répondante fait appel à celles qui lui sont les plus faciles d'accès.

8.4. Les services d'aide les plus utilisés

Selon le témoignage des répondantes et en analysant leur parcours, les services d'aide les plus utilisés sont à la fois les plus accessibles et les plus connus, soit le Service de police de la Ville de Montréal et le réseau de la santé.

- *Le Service de police de la Ville de Montréal:* comme il a déjà été mentionné dans la section

précédente, le service le plus connu par les répondantes reste le SPVM, particulièrement dans les cas de violence conjugale physique. En effet, tous les cas de violence physique ont été dénoncés à la police et lorsqu'il a y eu perpétration de violence physique grave, c'est le service d'urgence 9-1-1 qui a été contacté. Le 9-1-1 est connu par toutes les répondantes et les films et les séries à la télévision sont les sources les plus citées comme références à la connaissance de ce service. Nous remarquons que les seuls cas où le service de police n'a pas été sollicité, c'est lorsque la violence perpétrée prenait une forme autre que physique.

- *Le réseau de la santé:* il est composé des professionnels (infirmières, médecins et autres) œuvrant dans les hôpitaux, les CLSC et les cliniques. Quelques-unes des répondantes se sont confiées à leur médecin. Ces derniers occupent une position privilégiée pour détecter les indices de violence conjugale et être mis dans les confidences de leurs patientes.

8.5. Appréciation des services et réflexions des répondantes

8.5.1. Les services d'aide adaptés pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais

Toutes les répondantes ont apprécié les services reçus et les trouvaient adaptés à leurs besoins. À cet égard, la question linguistique est selon elles centrale et elles en ont toutes souligné l'importance. En effet, pouvoir communiquer dans leur langue a permis une meilleure compréhension de la situation et les a rassurées. Elles vivaient une problématique complexe où les services devaient à la fois répondre à leurs besoins en tant que femme immigrante, victime de violence conjugale et ne parlant aucune des deux langues officielles. C'est principalement à ce niveau, selon les témoignages des répondantes, que les organismes d'aide du comité ethnoculturel de la TCVCM se distinguent. Ces services sont d'autant plus adaptés qu'ils ont permis aux répondantes de s'exprimer clairement, un élément indispensable dans la demande d'aide. Une répondante a souligné que cela allait au-delà de la culture. Ce qui est important, ce n'est pas de rencontrer des intervenantes issues de la même culture qu'elle, mais plutôt qui parlent la même langue qu'elle :

I: Est-ce que pour vous c'était important qu'au Centre d'aide à la famille on parle en portugais? Pourquoi?

TRAD: Parce que je ne maîtrise pas totalement la langue. Dans la même langue, c'est plus confortable.

I: Est-ce aussi parce que c'est la même culture?

TRAD: Je pense que ce n'est pas la culture en soi, ce sont des pays différents, mais...

I: C'est la langue.

TRAD: Très très important. Si ce n'était pas du service (...) Je sais pas où je serais. (Récit F6, p. 12)

Cependant, une répondante a eu de la difficulté à comprendre le rôle des intervenantes. Elle se sentait accusée: «Mais tu m'interroges, des fois, c'est comme si tu m'accuses, c'est moi la coupable» (Récit F8, p. 16).

Elle trouvait que les intervenantes lui posaient trop de questions et ne voyait pas ce que cela pourrait lui apporter.

R: Parce que je comprenais pas quel est le rôle (...) C'est comme devant un psychologue (...) Je vais aller là, je vais parler, mais la psychologue ne dit rien, on parle juste (...) On ne comprend rien, c'est la même chose, elle restait là, elle m'écoutait, prenait des notes tout ça, et m'expliquait aussi (...) Elles m'ont donné du temps pour faire tout ça, pour moi, c'était tout du nouveau, je ne comprenais pas en quoi ça va l'arrêter lui de me contrôler (...) En effet, travailler sur moi, par sur lui, moi je ne comprenais pas. (Récit F8, p. 16)

Avec le temps et à la suite de plusieurs ateliers, la répondante a compris les enjeux mis en valeur par les intervenantes et a apprécié leur travail.

Aussi, toutes les répondantes assurent qu'elles recommanderaient l'organisme consulté à d'autres femmes. De plus, nous constatons que les répondantes continuent à fréquenter l'organisme qui les a aidées et maintiennent le contact, car elles y ont trouvé «une maison où on nous comprend», pour citer une répondante. Elles ont pour la plupart gardé un lien avec l'organisme en continuant d'assister à des ateliers ou à des cours de francisation.

Cependant, plusieurs répondantes ont avoué qu'elles auraient probablement réagi plus tôt si elles avaient connu l'existence de ces organismes. À cet effet, la critique centrale se rapporte au manque de visibilité de ceux-ci. La plupart aimeraient voir davantage de publicité et d'affiches dans les médias, les journaux de quartier, la télévision communautaire et dans les circulaires. Une répondante a souligné que dans les marchés et les épiceries de quartiers, il y a souvent des publicités pour les fêtes et les concerts de musique, mais jamais pour les services d'aide en violence conjugale. Une autre répondante a rappelé la responsabilité du gouvernement du Québec quant à la diffusion de l'information. Ainsi, les nouveaux arrivants devraient avoir des formations sur les lois et règlements du Québec concernant la violence conjugale dès leur arrivée au pays. Selon elle, si les nouveaux arrivants connaissaient les services offerts en matière de violence conjugale, ces derniers deviendraient beaucoup plus accessibles. De manière générale, l'appréciation des services d'aide en violence conjugale offerts par les organismes du comité ethnoculturel de la TCVCM est positive. La critique est

centrée sur l'accessibilité aux services et non pas sur la nature des services.

8.5.2 Le SPVM

Il y a eu différentes appréciations sur le service offert par le SPVM. Tout d'abord, rappelons que le service de police a été sollicité seulement dans les cas de violence physique (cinq cas sur huit). Des cinq répondantes qui ont appelé la police, deux d'entre elles se disent satisfaites, deux autres sont insatisfaites et une est mitigée. Les répondantes satisfaites ont qualifié le service de «parfait» et ont trouvé les policiers «gentils» et «compréhensifs». Dans un des cas, les policiers ont référé la répondante directement au Bouclier d'Athéna (F7) et dans le second, la répondante a refusé de porter plainte (F2). Dans ce dernier cas, les policiers se sont toutefois assurés que la répondante informe ses enfants de la situation.

Les répondantes insatisfaites (F8 et F5) se disent très déçues du comportement des policiers. Dans le cas de la répondante F5, la police n'a selon elle porté aucune attention à sa demande d'aide. Étant donné qu'elle était en situation d'irrégularité au Canada, elle a été confiée aux services de l'immigration sans que soit prise en compte la problématique de violence conjugale. La répondante F8 déplore pour sa part que les policiers traitent la victime comme une coupable. Quant à la répondante dont l'appréciation était mitigée, bien qu'elle ait apprécié qu'un des policiers parle sa langue maternelle, il lui a semblé qu'ils ne pouvaient rien faire concrètement pour elle.

8.5.3 Le réseau de la santé

Le réseau de la santé a reçu une appréciation positive des répondantes. Elles ont été dirigées vers les services adaptés à leurs besoins à chaque fois qu'elles ont sollicité le réseau. De plus, qu'il s'agisse des médecins ou des intervenantes sociales, les professionnels ont tous fait un effort pour remédier au problème linguistique, notamment en parlant plus lentement, en faisant appel à une tierce personne qui parle la langue de la répondante, ou en parlant au moyen de signes et de gestes.

Comme le fait remarquer une répondante, les médecins ont une position privilégiée pour dépister la violence conjugale, si bien qu'ils deviennent un pont important entre la répondante et les services. Cependant, une critique a été émise par rapport au fait que les médecins ne puissent pas eux-mêmes alerter la police ou les autres services (sauf en cas de violence perpétrée sur des mineurs).

Les répondantes qui ont consulté une intervenante sociale se sont également dites très satisfaites du service reçu. Les intervenantes sociales semblent les personnes du réseau les plus informées sur les services offerts en violence conjugale aux immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

8.5.4 Les autres services consultés

D'autres services ont été sollicités, mais nous ne documenterons que les appréciations concernant les services en lien avec la TCVCM, soit les maisons d'hébergements et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Les répondantes qui ont séjourné en maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale se sont dites globalement satisfaites. Les répondantes qui ont séjourné en maison d'hébergement l'ont toutes été dans des maisons où une intervenante pouvait communiquer avec elles dans leur langue. Cependant, une critique a été émise concernant les services d'une des maisons d'hébergement⁷. Une répondante a en effet raconté qu'elle se sentait surveillée et jugée par une intervenante dans sa manière de prendre soin de son enfant. Dans le même sens, la répondante trouvait que la DPJ ne respectait pas sa culture et a compliqué sa relation avec sa fille :

R: (...) Dans cette maison, les intervenantes étaient pour la plupart des gens qui n'avaient pas été parents et pour moi ces intervenantes-là savaient la théorie, mais pas la pratique. Donc moi, je me retrouve, une mère de quatre enfants, devant une fille qui n'a jamais eu d'enfants et qui est en train de me donner des leçons (...) Pour un des épisodes, j'avais mis un peu de sucre dans le lait de ma fille pour lui donner à boire et elle n'était pas contente: «Ici, au Québec, on ne met pas de sucre dans le lait». «Ici au Québec, pourquoi?» «Parce que ça va

7- Cette maison d'hébergement était située à l'extérieur de la région montréalaise.

mettre des caries... » Moi, je n'étais pas d'accord, j'ai dit : « Madame, peut-être pour vous, mais moi, regardez, j'ai toutes mes dents, j'ai toujours bu du lait avec du sucre ». Mais elle a écrit ça, plein d'affaires, comment je prenais mon enfant, on fait comment quand on prend l'enfant dans ses bras, tout ça, elle l'écrivait (...) Mais elle ne voulait rien savoir de ma culture, d'où je viens et tout ça, et il faut des fois être flexible. Je comprends, je peux comprendre certaines choses, mais il faut savoir aussi donner (...) En arrivant au tribunal, justement, je me suis basée sur ça. J'ai dit au juge qu'ils n'ont pas respecté ma culture comme je respecte la vôtre, c'est bon que vous respectiez aussi la mienne (...) C'est ça qui fait mal, c'est pas le sucre que je mets dans le lait de ma fille. Donc, oui, il y a toujours des personnes mal informées sur les cultures, mais on ne va pas généraliser. (Récit F8, p. 20)

9. Synthèse et recommandations



Pour cette recherche exploratoire, nous posions la question de l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale aux femmes immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais. De même, nous nous interrogeons sur les moyens et les outils pertinents pour rendre les services plus accessibles afin de répondre aux besoins spécifiques de cette portion de la population.

À partir de nos analyses et en accord avec Oxman-Martinez et Loïselle Léonard (2004), on constate que le parcours des femmes immigrantes n'est pas uniforme et que celles-ci ne constituent pas un bloc homogène. Dans notre échantillon composé de huit répondantes, nous avons pu dégager huit parcours différents. Bien que nous ayons pu déterminer les services les plus accessibles et les plus utilisés, il apparaît que chaque répondante utilise les moyens qui lui sont les plus accessibles selon sa situation pour obtenir les services nécessaires. Aussi, bien que notre échantillon soit petit et que la recherche reste du domaine de l'exploratoire, nous avons tout de même pu remarquer que lorsqu'elles vivent de la violence conjugale, les répondantes font appel aux services de police avant d'accéder aux services sociaux, tels que le confirme la littérature (Hyman et coll., 2006). De plus, les répondantes de la nouvelle immigration, qui sont également plus jeunes, tolèrent moins la violence et utilisent les services d'aide davantage que les répondantes de l'ancienne immigration. Dans les huit situations analysées, plus de la moitié ont abouti au divorce et à la séparation définitive. Les répondantes qui sont restées avec leur conjoint, et qui sont majoritairement issues de l'ancienne immigration, affirment que la violence a cessé. Quant aux réseaux non formels, peu de répondantes ont fait appel au soutien de la communauté et n'ont pas mentionné celle-ci comme source d'appui. Une seule répondante a consulté un service religieux qui n'a cependant assuré aucun suivi. Toutefois, la famille reste un repère important et une source d'aide clé. Le cercle familial s'étend au-delà des frontières géographiques et la famille vivant dans le pays d'origine reste proche et impliquée.

Nos entretiens ont également confirmé les écrits de Menjivar et Salcido (2002) qui ont identifié les enjeux liés à la violence conjugale dans un contexte d'immigration, soit les barrières linguistiques, l'isolement social, les changements induits par l'immigration économique, le statut juridique des femmes et les différentes perceptions de la violence conjugale. Cependant, bien que la méconnaissance de la langue ait été un obstacle important pour l'accessibilité des services pour toutes les répondantes, elle n'a pas non plus constitué un facteur déterminant. La méconnaissance de la langue engendre surtout une dépendance vis-à-vis du conjoint. Il devient ainsi d'autant plus difficile d'être autonome et de solliciter de l'aide lorsque l'on est victime de violence conjugale. Pour les huit répondantes, ce n'est qu'à la rencontre d'un intermédiaire linguistique⁸ que l'aide spécialisée en violence conjugale a pu être sollicitée.

Concernant l'accessibilité des services d'aide, les organismes tels que le Bouclier d'Athéna Services familiaux, le Centre d'aide à la famille et le Centre des femmes italiennes de Montréal sont bien connus et référés par les autres services sociaux. La recherche a montré que les intervenants psychosociaux consultés connaissent les services et les ressources institutionnelles spécifiques aux communautés culturelles et s'y réfèrent. Aussi, malgré les efforts promotionnels des organismes, il est important de maintenir les activités de sensibilisation à la violence conjugale et de poursuivre le travail de visibilité, et ce tant dans les quartiers à forte concentration d'immigration que dans les médias communautaires.

À partir de nos résultats, nous proposons dans ce qui suit une liste de réflexions et de recommandations afin de mettre en lumière de nouvelles pistes d'actions et des moyens pour un meilleur accès aux services et aux ressources d'aide en violence conjugale aux immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

8- Nous définissons par intermédiaire linguistique une personne, qu'il s'agisse d'un professionnel ou d'un proche, qui va permettre la traduction et l'interprétation linguistique entre la répondante et les services.

Souligner et renforcer la qualité et l'importance des centres d'aide spécialisés en violence conjugale et intervenant en différentes langues. Cette recherche nous a permis de confirmer le travail essentiel des services d'aide en violence conjugale adaptés aux communautés culturelles. Bien que notre échantillon soit réduit, toutes les répondantes, à l'exception de la répondante F5 qui n'avait pas de statut officiel au Canada, ont été dirigées rapidement et avec succès vers un organisme où les services sont adaptés et offerts dans leur langue maternelle. La satisfaction des répondantes et les commentaires recueillis témoignent d'une part de la qualité des services reçus et d'autre part de leurs réponses adaptées aux besoins des femmes. Toutes les répondantes insistent sur l'importance de recevoir des services dans leur langue maternelle. À l'instar de l'étude menée par le Bouclier d'Athéna (2008), nos résultats confirment que de recevoir de l'information dans sa langue maternelle permet une meilleure accessibilité aux ressources d'aide et favorise la fin du cycle de violence.

Aussi, l'analyse des trajectoires dans le réseau des services illustre la connaissance des services d'aide adaptés aux communautés culturelles au sein du réseau des services sociaux à Montréal. La qualité de la pratique et du référencement vers les services adaptés démontre qu'il y a un esprit de collaboration et d'échange entre les différents protagonistes œuvrant dans les services sociaux. Qu'il s'agisse du réseau de la santé (hôpital et CLSC), du SPVM ou même du consulat du Portugal, les services d'aide en violence conjugale adaptés aux communautés culturelles sont connus par leurs pairs et représentent une référence importante à Montréal.

Mettre à profit l'importance et le rôle de première ligne des CSSS et du réseau de la santé. Il s'est confirmé que le réseau de la santé est un lieu privilégié pour le dépistage des situations de violence conjugale et qu'il serait pertinent de renforcer les liens entre le réseau de la santé et les services sociaux. Les médecins et les intervenants des CSSS sont des personnes-clés pour la diffusion de l'information sur la violence conjugale et les services d'aide, particulièrement chez les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais. En effet, le réseau de la santé est un passage obligé pour plusieurs d'entre elles et ce réseau est positivement perçu par ces femmes. Les répondantes avaient confiance en leurs médecins et aux intervenantes des CLSC et se confiaient plus facilement à eux. De plus, de par le caractère des visites médicales, les médecins ont un statut privilégié pour le dépistage des cas de violence et peuvent ainsi

contribuer à une meilleure accessibilité des services d'aide. Il serait pertinent de mettre à profit la relation de confiance entre le médecin et ses patientes afin qu'il puisse les référer à des services adéquats si besoin. Pour ce faire, il serait bénéfique d'informer les médecins des services existants et de les outiller par la distribution de documents de références à donner aux patientes (p. ex. : pamphlets de SOS Violence conjugale ou le Carnet des ressources en violence conjugale.). Aussi, les CSSS ont joué un rôle de premier plan et les intervenantes ont pu référer avec succès les répondantes. Il faut donc continuer à renforcer le réseau de la santé en ce sens, car il est l'intermédiaire principal entre les répondantes et les services adaptés.

Valoriser le rôle de l'intermédiaire linguistique. Un élément qui est ressorti des différentes entrevues est que les répondantes, à cause de la barrière linguistique, avaient accès à peu d'informations sur la violence conjugale. Elles ne disaient pas ignorer totalement l'existence des services d'aide, cependant elles ne les connaissaient pas non plus. C'est grâce à un intermédiaire linguistique qu'elles ont pu avoir de l'information quant aux services d'aide et aux alternatives qui s'offraient à elles. Bien que la plupart connaisse le SPVM, elles ne connaissaient pas les autres ressources. Nous croyons que pour une meilleure accessibilité, il faut multiplier les chances de rencontres entre les femmes et les intermédiaires linguistiques.

Nous avons défini précédemment l'intermédiaire linguistique comme toute personne ou activité qui permettrait la traduction et l'interprétariat entre la répondante et les services. Dès lors, nous proposons deux pistes. La première serait de favoriser la formation d'équipes multilingues dans les CSSS, particulièrement dans les quartiers à forte concentration d'immigrants à Montréal. Il nous apparaît pertinent que dans chaque équipe de travail, que cela soit dans le réseau de la santé et des services sociaux ou autres, il y ait des intervenantes qui puissent communiquer dans d'autres langues que le français ou l'anglais. Une seconde piste, qui serait plus réalisable à court terme, s'agirait de former des intermédiaires linguistiques en violence conjugale afin de faciliter et d'enrichir leur apport. Dans le même ordre d'idées, il serait bénéfique d'augmenter en nombre et de diversifier les activités et les outils jouant le rôle de l'intermédiaire linguistique. En effet, tels que définis, les intermédiaires linguistiques peuvent être également des activités et des outils de sensibilisation disponibles dans différentes langues. Par exemple, il serait pertinent et utile de traduire le Carnet des ressources en violence

conjugale dans les langues les plus parlées à Montréal. Il serait également nécessaire de distribuer à grande échelle ce Carnet, le faire connaître auprès du réseau communautaire et institutionnel des services sociaux de Montréal. Ce Carnet servirait de références et de sources d'informations à de nombreuses immigrantes et leur entourage.

Favoriser et s'assurer du suivi et de l'intégration des intermédiaires linguistiques au sein du SPVM. Le SPVM est le service le plus connu de la part de toutes les répondantes. Celles-ci avaient une image positive de la police (à l'exception de la répondante F8), mais n'ont pas toujours reçu le service attendu. Selon les trajectoires des répondantes, le SPVM n'assure pas systématiquement le suivi suite à une demande d'aide et ne réfère pas toujours aux services adéquats. Ceci nous permet de croire que pour une meilleure accessibilité des services, il faut améliorer le transfert d'information et l'intervention multilingue au sein du SPVM afin que les policiers réfèrent systématiquement à l'organisme d'aide

approprié, même s'il n'y a pas de plainte déposée. Au niveau linguistique, il serait pertinent que les policiers soient, dans la mesure du possible, accompagnés d'un interprète ou munis d'un outil de sensibilisation et d'information multilingues (comme le Carnet des ressources) pour leur intervention, comme c'est déjà le cas lors de l'intervention auprès des femmes sourdes.

Intensifier la diffusion d'informations multilingues. En plus du Carnet des ressources, il serait pertinent d'intensifier la production et la traduction des outils d'informations sur les services d'aide en violence conjugale. Bien que les membres du comité ethnoculturel de la TCVM fassent du travail promotionnel depuis plusieurs années, il est important de poursuivre cette démarche et de diversifier les lieux de diffusion de publicités. Les répondantes ont donné quelques exemples pertinents : les écoles primaires et secondaires, les CSSS, les centres communautaires, les marchés de produits exotiques et étrangers, les ministères, les centres d'emploi, etc.

CONCLUSION



La Table de concertation en violence conjugale de Montréal a entrepris cette recherche exploratoire afin de mieux comprendre la problématique de l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais. Rappelons que notre échantillon représente une catégorie qui n'a fait l'objet d'aucune étude ou recherche comme objet spécifique. Cela dit, cette recherche reste dans les limites de l'exploratoire et n'a pas la prétention de présenter des résultats approfondis. Cependant, nous avons dressé les trajectoires des huit répondantes interrogées pour comprendre dans quelles mesures les services sont accessibles, tout en réfléchissant sur les moyens possibles pour améliorer l'accessibilité et assurer une meilleure visibilité des services d'aide. À partir de nos analyses, il nous apparaît que les CSSS jouent un rôle de premier plan et se trouvent être la ressource la mieux adaptée pour offrir de l'aide aux femmes immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais. Aussi, les organismes d'aide spécialisés en violence conjugale

déjà existants et intervenant en différentes langues font un travail reconnu par leurs pairs et confirmé par les participantes interrogées. Finalement, le rôle de l'intermédiaire linguistique nous semble indispensable pour améliorer l'accessibilité des services et nous recommandons la multiplication des types d'intermédiaires (Carnet de ressources, affiches promotionnelles, etc.). Les intermédiaires linguistiques devraient également être intégrés dans l'intervention du SPVM pour mieux répondre aux besoins des femmes qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

Nous espérons que cette recherche puisse susciter d'autres études et réflexions sur les questions de l'accessibilité des autres services sociaux pour les personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais, comme par exemple les services thérapeutiques spécialisés et les soins aux personnes présentant des problèmes de santé mentale.

BIBLIOGRAPHIE

- BARATA, P.C., McNALLY, M.J. SALES, I. et STEWART, D.E. (2005). «Portuguese-speaking Women Voice their Opinions: Using their Words to Teach about Wife Abuse», *Women's Health Issues*, vol. 15, n° 3, pp. 134-144.
- BERTEAU G. et KAMATEROS M., avec la collaboration de MAUD PONTEL (2008). *Sensibiliser les communautés ethnoculturelles à la violence conjugale. Bilan et résultats de l'évaluation de la campagne du Bouclier d'Athéna*, Montréal, UQAM.
- BOGRAD, M. (1999). «Strengthening Domestic Violence Theories: Intersections of Race, Class, Sexual Orientation, and Gender», *Journal of Marital and Family Therapy*, vol. 25, n° 3, pp. 275-289.
- BUMILLER, K. (2008). *In an Abusive State: How Neo-Liberalism Appropriated the Feminist Movement Against Sexual Violence*, London, Duke University Press.
- CENTRE DE RECHERCHE ET DE FORMATION (2001). *La violence conjugale en contexte interculturel: facteurs liés à la persévérance des femmes des communautés ethnoculturelles dans l'intervention en service social*, n° 7, Montréal.
- CORBEL, C. et MARCHAND I. (2007). «Penser l'intervention féministe à l'aune de l'approche intersectionnelle: défis et enjeux», *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19, n° 1, pp. 40-67.
- DAMANT, D., DROUIN, C., DUBÉ, M., LINDSAY, J., LÉVEILLÉ, S., RINFRET-RAYNOR, M et RONDEAU, G. (2001). «Points de vue des femmes et des hommes sur les services utilisés en matière de violence conjugale», *Collection Études et analyses*, n° 2.
- DAVIS, K. (2008). «Intersectionality and Buzzword: A sociology of science perspective on what makes feminist theory successful», *Feminist Theory*, vol. 9, n° 1, pp. 67-85.
- EREZ, E. (2002). «Migration/Immigration, Domestic Violence and the Justice System», *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, vol. 6, n° 2, pp. 277-299.
- EREZ, E. et COLL. (2009). «Intersections of Immigration and Domestic Violence — Voices of Battered Immigrant Women», *Feminist Criminology*, vol. 4, n° 1, pp. 32-56.
- GUILBAULT, D. et DI DOMENICO, M. (2005). *Des nouvelles d'elles: les femmes immigrées du Québec*, Québec, Conseil du statut de la femme.
- HARPER, E. (2011) (à paraître). *Regards sur l'intersectionnalité*, CRI-VIFF, Collection *Études et analyses*.
- HOOKS, B. (1984). *Feminist Theory from margin to center*, Boston, South End Press.
- HYMAN, I., FORTE, T., DU MONT, J., ROMANS, S. et COHEN, M.M. (2006). «Help-Seeking Rates for Intimate Partner Violence (IPV) among Canadian Immigrant Women», *Health Care for Women International*, 27 (8), pp. 682-694.
- INSTITUT CANADIEN DE RECHERCHE SUR LES FEMMES. (2005). *Feuillelet d'information*. Tiré du site Web de l'ICREF: http://www.criawicref.ca/factSheets/racegender_e.htm#Whatthewordsmean
- KASTURIRANGAN, A., KRISHNAN, S. et RIGER, S. (2004). «The Impact of Culture and Minority Status on Women's Experience of Domestic Violence», *Trauma, Violence and Abuse*, vol. 5, n° 4, pp. 318-332.
- LOISELLE-LÉONARD, M. (2004). *Dynamiques familiales de la communauté hindoue de Montréal: contre la violence intrafamiliale*, thèse de doctorat, Service social, Université McGill.
- MALLEY-MORRISON, K. et HINES, D. A. (2004). *Family Violence in a Cultural Perspective: Defining, Understanding, and Combating Abuse*. Thousand Oaks, CA, Sage.
- MENJIVAR, C. et SALCIDO, O. (2002). «Immigrant Women and Domestic Violence: Common Experiences in Different Countries», *Gender and Society*, vol. 16, pp. 898-920.
- MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (2010). *Statistiques 2008 sur la criminalité commise dans un contexte conjugal au Québec*, Québec, MSP.

OSMANI, F. (2007). *Rêves brisés: Typologies des violences faites aux femmes arabes et aux femmes musulmanes*, Montréal, Fédération des femmes du Québec.

OXMAN-MARTINEZ, J. et LOISELLE-LÉONARD, M. (2004). *Competing Conceptions of Conjugal Violence: Insights from an Intersectional Framework*. Montréal, Centre for Applied Family Studies, McGill University, Immigration & Metropolos.

OXMAN-MARTINEZ, J. et KRANE, J. (2005). «Un décalage entre théorie et pratique? Violence conjugale et femmes issues des minorités ethniques», *Journal International de Victimologie*, tome 3, n° 3, p. 1-10.

SHIRWADKAR, S. (2004). «Canadian Domestic Violence Policy and Indian Immigrant Women», *Violence Against Women*, vol. 10, n° 8, pp. 860-879.

SMITH, E. (2004). *Nulle part où aller? Répondre à la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles: voix des intervenantes sur le terrain*, Ottawa, Conseil canadien de développement social.

STATISTIQUE CANADA (2006a). *Mesure de la violence faite aux femmes – Tendances statistiques*, Ottawa, n° 85-570-XIF au catalogue.

STATISTIQUE CANADA (2006b). *Femmes au Canada – Cinquième édition – Rapport statistique fondé sur le sexe*, Ottawa, n° 89-503-XIF au catalogue.

YOSHIOKA, M. R. et CHOI, D.Y. (2005). «Culture and Interpersonal Violence Research: Paradigm Shift to Create Full Continuum of Domestic Violence Services», *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 20, n° 4, pp. 513-519.

Formulaire de consentement

Titre de la recherche :

Analyse des besoins concernant l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

Chercheure :

Leïla Benhadjoudja

Chargée de projet, Table de concertation en violence conjugale de Montréal

Objectifs généraux du projet

Ce projet de recherche vise à mieux comprendre les besoins quant à l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale des femmes immigrantes qui ne parlent ni français ni anglais.

Plus précisément, nous souhaitons :

- Identifier les stratégies de protection des femmes et trajectoires d'utilisation des services et des ressources pour composer avec le contexte de violence conjugale;
- Déterminer le parcours des femmes immigrantes qui ne parlent ni français dans le réseau des services d'aide en violence conjugale;
- Identifier des outils et des moyens qui faciliteraient l'accessibilité aux services d'aide en violence conjugale pour les immigrantes qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTES

J'accepte de participer à la recherche sur l'analyse des besoins concernant l'accessibilité des services d'aide en violence conjugale des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais, menée par la Table de concertation en violence conjugale de Montréal. Les objectifs, les procédures et les implications de ma participation à ce projet de recherche m'ont été clairement expliqués par les membres de l'équipe de recherche

Ma participation à ce projet comporte les engagements suivants :

- **Participer à une entrevue composée de questions fermées et ouvertes.**

Je comprends qu'à travers ce questionnaire, les chercheurs recueilleront uniquement les renseignements nécessaires à la réalisation du projet de recherche et qu'ils s'engagent à ne pas faire usage de ces renseignements à une fin non pertinente à celle relative à ce dernier.

Je comprends que les renseignements recueillis dans le cadre de cette recherche demeureront strictement confidentiels. Un numéro sera attribué à mon nom de même qu'au questionnaire que je compléterai. Les renseignements recueillis seront codés. Seules la chercheure, Leïla Benhadjoudja, et la superviseure de la recherche, Élisabeth Harper, auront accès à la liste des noms et des numéros de code, de même qu'aux renseignements recueillis.

De plus, les renseignements seront conservés dans un classeur sous clé conservés dans un bureau fermé. Aucun renseignement permettant de m'identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publié. À la fin du projet, les renseignements

nominatifs seront détruits par déchetage pour les supports papier et par destruction logique et effacement physique au moyen d'un logiciel de réécriture pour les supports informatiques. Seuls les renseignements ne permettant pas de m'identifier seront conservés après cette date.

Enfin, je comprends que l'anonymat et la confidentialité pourront être garantis selon le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1), en particulier les dispositions des articles 83 et 89 pour toute demande d'accès et de rectification.

Ma participation à ce projet demeure volontaire et je suis libre de me retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier ma décision. Si je choisis de me retirer de la recherche, je communiquerai avec la chercheuse au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel indiquée à la fin de ce document. Dans ce cas, je pourrai accepter ou refuser que les renseignements qui auront déjà été recueillis soient conservés aux fins d'analyse.

Je comprends que ma participation à ce projet pourrait me fournir l'occasion de contribuer à l'amélioration des services offerts aux femmes immigrantes de Montréal vivant de la violence conjugale.

Les autorisations que j'accorde à l'équipe de recherche de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal ne sont valides que pour la durée du projet de recherche.

Avantages et risques

Votre participation contribuera à la compréhension des expériences de violence conjugale chez les femmes immigrantes et à l'amélioration des pratiques d'intervention auprès d'elles. Avant de commencer l'entrevue, il est important que vous soyez consciente que certaines questions pourraient susciter en vous des émotions. Par exemple, en parlant d'une période où vous viviez un contexte de violence et de problèmes conjugaux, vous pouvez éprouver de la peine, de l'angoisse, de la colère ou d'autres émotions. Soyez assurée que vous n'êtes pas obligée de répondre aux questions avec lesquelles vous n'êtes pas à l'aise. Vous pouvez même mettre fin à l'entrevue sans avoir à vous justifier et sans que cela n'ait pas de conséquence pour vous.

L'intervieweuse pourrait vous proposer de mettre fin à l'entrevue si elle estime que les questions suscitent trop de réactions en vous. Nous avons pris des ententes avec des ressources d'aide qui pourront vous offrir un soutien si vous voulez discuter de votre situation suite à l'entrevue. À la fin de l'entrevue, une liste de ces ressources vous sera remise.

Confidentialité

Votre anonymat sera entièrement respecté et toutes les informations recueillies qui pourraient vous identifier personnellement demeureront confidentielles pendant et après cette étude. Votre nom n'apparaîtra sur aucun document et sera remplacé par des noms fictifs. Seules la chercheuse principale et deux auxiliaires de recherche qui travaillent sur le projet auront accès à votre enregistrement et à sa transcription. Le matériel de recherche comme la cassette, la transcription et votre formulaire de consentement seront conservés sous clé dans le bureau de la chercheuse à l'École de Travail social de l'Université. Du Québec de Montréal Les cassettes seront détruites après la transcription et les formulaires de consentement le seront 2 ans après les dernières publications.

Compensation financière

À la fin de l'entrevue, vous recevrez une somme de 20\$ à titre de compensation pour le temps et les frais qu'a pu occasionner votre participation à cette étude.

Des questions sur le projet ou sur vos droits

Si vous avez des questions à poser au sujet de cette étude, si vous voulez connaître vos droits en tant que participante à la recherche ou si vous désirez vous en retirer, vous pouvez communiquer avec la chercheuse, Leïla Benhadjoudja à la Table de concertation en violence conjugale de Montréal au 514-396-2612.

Le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains, composé de Myriam Dubé, Farida Osmani et Naïma Bendriss, a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de la chercheuse sur le plan éthique, pour formuler une plainte ou pour faire part de vos commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité d'éthique de la recherche, Myriam Dubé, au (514) 343-6598.

Remerciements

Votre participation est essentielle pour la réalisation de ce projet de recherche et nous tenons à vous remercier pour votre générosité et votre temps. Si vous voulez obtenir un résumé écrit des principaux résultats de cette recherche, veuillez ajouter vos coordonnées ci-dessous.

B) CONSENTEMENT

Je _____, déclare avoir lu le présent formulaire de consentement et accepte volontairement de participer à cette étude.

Je reconnais que l'intervieweuse a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer.

Je comprends que ma participation à cette étude est entièrement volontaire. Je demeure libre de refuser de répondre à certaines questions ou de me retirer de l'étude en tout temps, sans préjudice personnel ou professionnel et sans avoir à me justifier. Également ma participation ou mon refus de participation à la recherche n'aura aucun impact sur les services (quantité et qualité) que je reçois ou recevrai de l'organisme.

Si je décide de me retirer de l'étude après l'entrevue, il me suffit d'en informer la chercheuse responsable du projet. Après réflexion, je consens librement à prendre part à cette étude.

Signature de la participante _____ Date : _____

Nom (lettre moulée) et coordonnées : _____

Signature de la chercheuse : _____

Veillez conserver le premier exemplaire de ce formulaire de consentement pour communication avec l'équipe de recherche et remettre le second à l'intervieweuse.

Leïla Benhadjoudja

Chargée de projet

Table de concertation en violence conjugale de Montréal

leila@tcvcm.ca

Téléphone : 514-396-2612

www.tcvcm.ca

