

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES MAISONS D'HÉBERGEMENT
ET DE TRANSITION
POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE

DERRIÈRE LES CHIFFRES

1988-1989 :

Les statistiques annuelles des maisons pour femmes victimes de violence membres du
Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes
de violence conjugale

par Diane Prud'homme

Novembre 1989

Table des matières

	page
Cadre contextuel	3
A. La clientèle	5
Présentation	5
I Le nombre d'hébergement	7
II Source de référence	8
III Motif de la demande	9
IV Âge de la femme, enfants et conjoint, et durée de l'union	10
V État civil	11
VI Scolarité	12
VII Nationalité d'origine	13
VIII Le revenu familial et les sources de revenu avant et après le séjour en maison	14
IX Orientation au départ	16
X Motif de consultation face-à-face pour les femmes non hébergées	17
Conclusion	18
B. Les services	19
Présentation	19
I Le nombre de femmes rejointes	
Le nombre d'enfants rejointes	21
II Admission, la moyenne de séjour	22
III Taux d'occupation	24
IV Services et ressources	25
V Services juridiques	28
VI Appels téléphoniques reçus	31
VII Refus	32
VIII Références	35
IX Services de face-à-face pour les femmes non hébergées	36
X Programme de suivi	37
XI Activités d'éducation et de sensibilisation dans le milieu	40
Conclusion	43

LES STATISTIQUES ANNUELLES DES MAISONS D'HÉBERGEMENT ET DE TRANSITION POUR FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE MEMBRES DU REGROUPEMENT PROVINCIAL

CADRE CONTEXTUEL

Voilà 15 ans, personne ne parlait de violence conjugale; on ne connaissait que des cas isolés et on les interprétait à partir d'une grille personnalisée. Depuis, des femmes ont pris conscience de la violence faite aux femmes et l'ont dénoncée publiquement. Ces femmes, pour qui la violence conjugale se définit comme une problématique sociale ont décidé de lutter afin d'abolir ce rapport de domination hommes/femmes.

Pour ce faire, ces femmes ont, entre autres, implanté des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence et leurs enfants. Inspirées de la réalité des femmes victimes de violence et d'une grille d'analyse féministe, les maisons ont développé un ensemble de services inscrits dans une approche globale. L'approche globale se définit ici comme une reconnaissance des femmes et de leurs besoins dans leur entité par opposition à la sectorisation ou au morcellement des services offerts par les institutions.

Les nombreux contacts avec les femmes ont donc permis aux maisons d'entendre leurs besoins et l'ensemble des services qu'elles veulent recevoir dans un même lieu.

Ces services tentent donc de rejoindre les besoins des femmes victimes de violence et favorisent l'atteinte de l'objectif ultime soit de permettre aux femmes de retrouver leur dignité et liberté. D'une part, les maisons d'hébergement offriront gratuitement leurs services aux femmes et à leurs enfants: gîte et couvert, intervention spontanée, tant auprès des femmes que des enfants, consolidation de la relation mère-enfant, accompagnement dans les démarches, suivi après le séjour, information et référence, animation dans la maison, protection contre le conjoint. Les maisons demeurent accessibles aux femmes 24 heures par jour, 7 jours par semaine et leurs assurent la confidentialité.

D'autre part, les maisons se doivent d'être présentes à toutes les femmes victimes de violence; hébergées ou non. C'est pourquoi elles offrent aussi aux femmes non-hébergées un service de consultation téléphonique ou de face à face, de suivi, d'accompagnement, d'information et de référence.

De plus, comme nous le savons tous et toutes, les valeurs sociales ne changent pas par elles-mêmes; les maisons d'hébergement se doivent de sensibiliser le public, les intervenantes(es) et les gouvernantes(es) à la violence conjugale en vue de faire prendre conscience collectivement de quelle façon les valeurs patriarcales encouragent et cautionnent la violence faite aux femmes. C'est à travers cette sensibilisation que l'on verra poindre des changements de société.

Ce qui demande aux maisons une énergie particulière afin d'être présentes à tous les lieux de sensibilisation (médias - écoles - institutions - tables de concertation - conférence de

presse, etc.) et d'être articulées devant les résistances au changement; le sexisme étant une valeur dominante dans la société.

Bref, avec très peu de moyens financiers, les maisons d'hébergement ont développé une approche globale qui vise à enrayer le rapport de domination et ce, en écoutant et respectant les besoins des femmes victimes de violence (hébergées ou non) et en participant à des activités de sensibilisation et de prévention.

C'est à partir de ce cadre contextuel que le Regroupement provincial présente et interprète les statistiques annuelles des maisons membres.

Ces statistiques permettent de comprendre la réalité des femmes victimes de violence et le rôle des maisons d'hébergement dans la société actuelle.

A. La clientèle

1. DÉFINITION

Cette section réfère aux caractéristiques générales des femmes et enfants hébergés.

2. INTERPRÉTATION

Les maisons ont pris conscience depuis longtemps qu'aucune femme n'est à l'abri de la violence conjugale quelque soit son statut, sa nationalité, son âge, etc... De ce fait, il ne peut exister un profil-type de la femme victime de violence.

Il n'est donc pas question ici de tracer un portrait de la femme victime de violence, mais bien de recueillir certaines informations sur les femmes et enfants qui viennent en maison de façon à démystifier la problématique de la violence conjugale et à nuancer les jugements qui pèsent sur les femmes victimes de violence.

Ces statistiques seront donc interprétées à partir d'une grille féministe dans le but d'éclaircir la réalité des femmes victimes de violence et ce, sous l'angle des femmes hébergées en maison d'hébergement.

3. PRÉSENTATION

Cette section présentera les résultats en pourcentage. De plus, la majorité des résultats ne sera présentée strictement sur l'échelle provinciale, prenant pour acquis qu'il existe peu de différence entre les femmes des maisons d'hébergement des différentes régions.

A. Les codes

Les mêmes codes seront utilisés tout au long de ce document:

nombre = nombre de maisons qui a compilé les statistiques pour cette catégorie
x/m = moyenne par maison
m = maison

Les régions administratives:

01= Bas Saint-Laurent/Gaspésie
02= Saguenay/Lac Saint-Jean
03= Québec
04= Mauricie/Bois-Francs
05= Estrie
06A= Montréal/Métropolitain
06B= Laurentides/Lanaudière
06C= Montérégie
07= Outaouais

08= Nord Ouest
09= Côte Nord

B. L'ordre

La section A présentera chaque item sous l'ordre suivant:

1. La définition
2. Résultat provincial
3. Interprétation

Quant au nombre d'hébergement ailleurs, il est remarquable de noter que 70 % des femmes viennent directement en maison d'hébergement sans recourir auparavant au soutien de leurs ami(e)s ou de leurs familles.

On peut expliquer ce phénomène par l'isolement des femmes victimes de violence, confinées à un univers contrôlé par le conjoint.

De plus, les années d'expérience des maisons et la sensibilisation publique ont permis la démystification des maisons aux yeux du public et ont suscité la confiance des femmes envers les maisons puisqu'elles perçoivent cette ressource comme le lieu de compétence en cette matière.

Mais ces résultats expliquent avant tout que la solution de se réfugier chez des proches est inadéquate lorsqu'on est victime de violence conjugale puisque les femmes finissent ultérieurement par recourir à une maison d'hébergement. L'inadéquacité du secours des proches s'explique aisément en situation de violence conjugale : les proches sont connus du conjoint, ils ont peur des représailles du conjoint, ils ne savent pas quoi faire pour faire cesser le harcèlement du conjoint, ils doivent eux-mêmes s'isoler lorsqu'ils hébergent la femme et les enfants, ils ne connaissent pas les démarches à entreprendre et les références à donner, etc...

II SOURCE DE RÉFÉRENCE

1. DÉFINITION

Par source de référence, il faut entendre l'identité de la personne ou de l'organisme qui a référé la femme à la maison d'hébergement.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44

	%
• SOS Violence conjugale	9
• Centre des services sociaux	5
• police	11
• services médicaux	4
• CLSC	9
• services légaux	1
• autres maisons	6
• ex-hébergées	24
• parents ou amis(es)	15
• organismes communautaires	5
• médias	4
• autres	4
• inconnu	3

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	8	5	4	3	3	2
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
SOS Violence	0	1	8	2	62	18	6	4	4	1	5
CSS	1	7	3	4	1	6	4	4	4	4	15
Police	11	7	9	13	3	17	14	10	15	8	8
Serv. médic.	2	4	3	4	2	4.5	4	3	4	7	18
CLSC	16	5	8	9	0	8.5	12	13	15	3	8
Serv. légaux	2	3	1	2	0	1	1	2	1	0	1.5
aut. maisons	3	2	9	3	4	8	9	5	7	10.5	8
ex-hébergées	26	49	21	26	4	9	21	27	23	31	20
par./amis(es)	14	19	17	21	13	9.5	15	19	12	12	6
org. comm.	6	0	7	6	0	5	4	6	5	2	5
médias	5	3	7	5	8	2	4	3	2	6	3
autres	7	0	5	3	3	5.5	4	3	6	5	1.5
inconnu	7	0	2	2	0	6	2	1	2	10.5	1

4. INTERPRÉTATION

Ces statistiques confirment le lien qui peut être fait entre la reconnaissance de la maison par le milieu, et la référence. Qui dépiste et réfère les femmes?

Étrangement à ce que l'on pourrait s'attendre, ce sont les femmes elles-mêmes qui se réfèrent en majorité aux maisons (58 % - via SOS + autres maisons, + ex-hébergées, + parents/ami(e)s + médias). Cette force de l'auto-dépistage est d'ailleurs à la hausse encore cette année (de 44 % à 58 %).

Par contre, le dépistage par les intervenants(es) est non seulement faible mais en plus, il est à la baisse (de 35 % à 30 %).

Les maisons se doivent donc de poursuivre leur démarche sur les deux tableaux :

- 1) promouvoir le changement social afin d'abaisser le seuil de tolérance à la violence conjugale et ainsi favoriser l'auto-dépistage par les femmes;
- 2) sensibiliser les intervenants(es) à la problématique et aux ressources existantes de façon à faciliter le dépistage des femmes victimes de violence dans leur milieu.

III MOTIF DE LA DEMANDE

1. DÉFINITION

Par cet item, il faut entendre le motif énoncé par la femme lors de la demande d'hébergement. Cette compilation ne concerne que les motifs des femmes hébergées et non pas celles qui ont été refusées pour manque de place ou autres.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44

	%
Hébergement pour violence:	
• violence physique (femmes)	6
• violence psychologique (femmes)	26
• violence physique et psychologique (femmes)	37
• harcèlement (femmes)	5
• violence physique, psychologique ou sexuelle (enfants)	13
TOTAL	87 %
Dépannage pour difficulté:	
• problèmes financiers	2
• problèmes de logement	5
• problèmes psychiatriques	2
• autres	4
TOTAL	13 %

3. INTERPRÉTATION

87 % des femmes sont hébergées pour des motifs de violence conjugale (6 % de plus que l'an dernier) et 13 % sont en dépannage pour des difficultés variées (6 % de moins que l'an dernier).

Les femmes identifient donc de plus en plus clairement la mission des maisons.

IV ÂGE DE LA FEMME, ENFANTS ET CONJOINT, ET DURÉE DE L'UNION

1. RÉSULTAT PROVINCIAL

	A) Âge de la femme	B) Âge du conjoint
Nombre	44	43
%	%	%
moins de 18 ans	1	0
18 à 23 ans	16	7
24 à 29 ans	25	19
30 à 35 ans	21	23
36 à 41 ans	17	17
42 à 47 ans	10	11
48 ans et plus	10	12
inconnu	0	1
ne s'applique pas	-	10

	C) Âge des enfants hébergés
Nombre	43
%	%
moins de 1 an	12
1 à 5 ans	43
6 à 12 ans	34
13 à 18 ans	10
inconnu	1

	D) Durée de l'union
Nombre	43
%	%
moins de 1 an	8
1 à 5 ans	31
6 à 10 ans	19
11 à 20 ans	17
21 ans et plus	9
ne s'applique pas	10
inconnu	6

2. INTERPRÉTATION

Il est notable que les femmes et leurs enfants sont de plus en plus jeunes en maison d'hébergement (femmes en bas de 35 ans : de 62 à 63 % par rapport à l'an dernier); (les enfants en bas de 5 ans : de 51 à 55 %); tout comme la durée de l'union s'est de plus en plus écourtée (en bas de 10 ans : de 54 à 58 % par rapport à l'an dernier).

Ce "rajeunissement" confirme ici qu'il existe une diminution de la tolérance sociale à la violence conjugale; ce qui encourage et supporte les femmes à quitter plus rapidement le milieu violent.

Les femmes veulent donc se soustraire de la violence conjugale (elles ne restent pas là parce qu'elles aiment être violentées ou parce qu'elles sont folles!) mais en autant qu'elles reçoivent du support et qu'elles ne se retrouvent pas dans une situation empirée.

Quitter le conjoint violent pour une maison d'hébergement requiert de la confiance envers la ressource et de constater que les femmes tolèrent de moins en moins longtemps signifie que les femmes font de plus en plus confiance aux maisons.

V ÉTAT CIVIL

1. DÉFINITION

L'état civil retenu pour ces statistiques est celui qui est le plus actuel au moment de l'hébergement.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44

	%
mariée	42
conjointe de fait	33
célibataire	11
séparée/divorcée	11
veuve	1
inconnu	2

3. INTERPRÉTATION

Parmi les femmes hébergées, il y a eu une hausse cette année de femmes qui vivaient en union de fait (de 28 % à 33 %) et une baisse quant aux femmes mariées (de 45 à 42 %). Cette différence nous permet de constater que quelque soit le lien civil (marié ou non), le conjoint s'octroie un droit de propriété sur la femme. De ce fait, la violence conjugale peut atteindre toutes les femmes quelque soit son état civil.

Naturellement, la maison est ouverte à toutes les femmes : mariées ou non.

VI SCOLARITÉ

1. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 43

	1988-89 %	1987-88 %
• moins de 6 ans	8	10
• 6 à 12 ans	69	71
• collégial	11	7
• universitaire	5	5
• autres	1	0
• inconnu	6	7

2. INTERPRÉTATION

L'on peut dénoter une légère hausse dans le niveau de scolarité des femmes en maison par rapport à l'an dernier. Cette hausse peut s'expliquer par le fait que les femmes sont de plus en plus jeunes et ont par le fait même un système d'éducation plus accessible que pour les femmes plus âgées. Ce phénomène suit la courbe normale où les femmes sont de plus en plus scolarisées.

VII NATIONALITÉ D'ORIGINE

1. DÉFINITION

Cette section réfère au lieu de naissance de la femme hébergée.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44

	%
• Québec	85
• autre province	2
• réserve Amérindienne	4
• les États-Unis	0
• Europe	2
• Asie	1
• Afrique	1
• Amérique du Sud	1
• Amérique centrale	1.5
• Antilles-Caraïbes	1.5
• inconnu	0
• autres	1

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	8	5	4	3	3	2
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Québec	97	80	87	90	93	67	94	94	89	84	82
autre province	2	0	1	3	0	3	1.5	1	6	1	1
rés. Amérind.	0	19	1	5	5	2	1	2	0	12	15
É.- U.	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0
Europe	0	0	2	2	0	6	2.5	3	0	0	2
Asie	0	0	0	0	0	3	0.5	0	0	0	0
Afrique	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0	0
Amér. du Sud	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0
Amér. centrale	0	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0
Antil./Caraïbes	1	0	2	0	0	6	0.5	0	0	1	0
inconnu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
autres	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0

4. INTERPRÉTATION

Ces statistiques mettent en évidence le fait que la violence conjugale dépasse les frontières et les cultures. Elle n'est pas pire ou mieux ailleurs; elle est là. Toutefois, pour une femme immigrante vivant au Québec, la situation peut être encore plus complexe. Comment quitter un conjoint violent quand la femme est sous l'emprise du parrainage de son conjoint, quand elle se retrouve profondément isolée ne connaissant pas les lois du pays, ni la langue, ni les systèmes, ni les démarches. C'est pourquoi des maisons d'hébergement se sont implantées dans les grandes villes (Montréal et Québec) pour venir en aide aux femmes immigrantes

victimes de violence conjugale. Il est clair que toutes les maisons d'hébergement sont en mesure de recevoir ces femmes mais les maisons pour femmes immigrantes sont d'abord organisées pour répondre aux besoins de ces femmes.

En ce qui concerne les femmes amérindiennes (qui ne sont pas immigrantes), il est remarquable de noter cette année une hausse de leur demande d'hébergement (de 2 à 4 %), logée surtout dans les régions 02,08 et 09. On sait que la violence conjugale existe aussi dans les réserves amérindiennes comme partout ailleurs sauf qu'il est difficile pour ces femmes de sortir des réserves et de se réinstaller parmi les blancs.

Cette hausse de 2 % est quand même un indice de rapprochement entre les maisons et les femmes amérindiennes (1987-88 : hébergement de 79 femmes amérindiennes, 1988-89 : hébergement de 171 femmes).

VIII LE REVENU FAMILIAL ET LES SOURCES DE REVENU AVANT ET APRES LE SÉJOUR EN MAISON

1. DÉFINITION

Le **revenu familial** implique le montant total que la famille reçoit annuellement et qu'elle dépense pour sa subsistance.

Les **sources de revenu** ne sont pas le montant d'argent dont la femme dispose mais bien les revenus qui lui permettaient de vivre avant son arrivée en maison d'hébergement et ceux dont elle dispose à son départ de la maison d'hébergement.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

A) Revenu familial annuel

Nombre: 41

	%
moins de 10 000 \$	40
entre 10 000 \$ et 20 000 \$	27
entre 20 000 \$ et 30 000 \$	12
entre 30 000 \$ et 50 000 \$	9
50 000 \$ et plus	1
inconnu	11

B) Sources de revenu

	A l'arrivée	Au départ
nombre	43	43
%	%	%
travail		
• temps plein	12	11
• temps partiel	6	5
assurance-chômage	8	7
aide sociale	39	51
bourse d'étude	1	1
pension alimentaire	1.5	4
salaire du conjoint	22	8
économie personnelle	1	1.5
R.R.Q.	1.5	2
inconnu	3	4.5
aucune	3	1
autres	2	4

3. INTERPRÉTATION

Il est fort possible que le 40 % des femmes qui ont un revenu de moins de 10 000 \$ soient celles qui recevaient l'aide sociale (39 %) avant même leur entrée en maison. Comment interpréter cette grande pauvreté? Il serait facile d'avancer que la violence conjugale n'existe que dans les familles à faible revenu tel que le mythe le préconise. Mais ce n'est pas le cas.

En fait, il faut comprendre :

- 1) que laisser un milieu violent appauvrit les femmes : de 39 % des femmes à l'aide sociale avant leur séjour en maison, on passe à 51 % à leur départ : 12 % des femmes s'ajoutent à l'aide sociale;
- 2) que 40 % des femmes sont à un deuxième ou troisième séjour en maison où elles se sont déjà appauvries;
- 3) qu'une femme hébergée en maison n'est pas nécessairement à l'image de toutes les femmes victimes de violence. Il est possible qu'une femme provenant d'un milieu aisé n'utilise pas les mêmes ressources que les autres femmes de par la honte et le statut à maintenir;
- 4) que ces chiffres sont statistiquement tempérés du fait que 27 % retournent vivre avec leur conjoint : sources de revenu à l'arrivée annulent les sources de revenu au départ.

Par conséquent, ce n'est pas la violence conjugale qui est le lot des pauvres mais c'est plutôt l'inverse : la pauvreté est le lot des femmes victimes de violence qui tentent de se soustraire du milieu violent. En effet, les femmes perdent leur emploi (de 18 à 16 %), elles ne vivent plus du salaire du conjoint (de 22 à 8 %); alors elles n'ont qu'une issue : l'aide sociale.

Toutefois, il est nécessaire de rappeler que ces sources de revenu au départ ne reflètent que la condition financière de la femme au départ de la maison : tout peut changer dans les mois qui suivront.

Cette pauvreté traduite par ces chiffres confirment quand même l'importance de la gratuité des services qui leurs sont offerts.

IX ORIENTATION AU DÉPART

1. DÉFINITION

Cette section réfère à la situation de la femme au départ de la maison : situation familiale.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44

	%
• avec conjoint sans enfant	10
• avec conjoint avec enfants	27
• sans conjoint avec enfants	30
• sans conjoint sans enfant	6
• sans conjoint (femme seule)	10
• autres	11
• autre (pour non violence)	5
• inconnu	1

3. INTERPRÉTATION

La prudence est aussi de mise pour ces résultats car l'orientation des femmes risque de changer dans les mois qui suivent; les femmes pourraient décider de retourner avec leur conjoint après trois mois tout comme elles pourraient décider de le quitter à nouveau (voir rupture évolutive à NOMBRE D'HÉBERGEMENT).

Toutefois, il est intéressant de constater que les femmes se sentent libres de quitter la maison d'hébergement pour le lieu de leur choix. Cette liberté se traduit aussi par le fait qu'elles reviennent parfois en maison d'hébergement pour un deuxième ou un troisième hébergement, lorsque le besoin se présente. Le fait qu'elles reviennent en maison d'hébergement nous indique qu'elles ne se sentent pas jugées par la maison d'hébergement lorsqu'elles retournent avec le conjoint.

X MOTIF DE CONSULTATION FACE-À-FACE POUR LES FEMMES NON HÉBERGÉES

1. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 38

	%
• violence physique (femme)	10
• violence psychologique (femme)	32
• violence physique et psychologique (femme)	25
• harcèlement (femme)	8
• violence physique, psychologique ou sexuelle (enfant)	5
• autres	20

2. INTERPRÉTATION

80 % des femmes (2 % de plus que l'an dernier) consultent les maisons d'hébergement pour des motifs de violence conjugale. Il existe donc un besoin énorme chez les femmes victimes de violence de parler, de s'exprimer, de consulter, d'être accompagnées, d'être référées et cela même si elles ne sont pas hébergées. Et encore, elles reconnaissent ces besoins comme légitimes et se permettent d'entreprendre les démarches en conséquence. Et elles ont identifié les maisons comme le lieu de confiance qui pourrait répondre à leurs besoins.

CONCLUSION

Les résultats de cette section tracent malgré eux un portrait de la femme violentée en maison d'hébergement; version revue et corrigée sans mythe.

Ce portrait se définit en trois temps :

1. Avant l'arrivée en maison.

Elles sont surtout violentées psychologiquement et physiquement, elles se dépitent elles-mêmes comme étant victimes de violence conjugale et se réfèrent à une maison pour un hébergement ou autres.

Les deux tiers n'ont jamais demandé de l'aide auparavant à leurs ami(e)s ou familles; toutefois une femme sur trois est déjà allée en maison pour un hébergement.

2. En maison.

Les femmes qui sont en maison tolèrent de moins en moins longtemps la violence de leur conjoint : elles sont de plus en plus jeunes ainsi que leurs enfants, et leur union fut d'une plus courte durée. Elles vivent de plus en plus en union de fait et sont de plus en plus éduquées tout comme les femmes de leur âge. Elles sont en majorité québécoises malgré qu'elles puissent provenir de différentes ethnies.

Elles sont relativement pauvres avec un revenu familial moyen de 20 000 \$/an et la majorité (39 %) vivent de l'aide sociale ou du salaire du conjoint (22 %).

3. Au départ.

Elles quittent la maison dans une situation financière encore plus précaire qu'à leur arrivée vivant à 51 % de l'aide sociale. Pour la majorité, elle reprennent leur vie familiale sans le conjoint (56 %). Toutefois, leur orientation et leur source de revenu sont appelées à changer dans les mois qui suivront selon la réalité de chaque femme.

B. Les services

1. DÉFINITION

Cette section réfère à la compilation statistique de l'ensemble des services quantifiables offerts par les maisons d'hébergement.

2. INTERPRÉTATION

Avant de présenter les statistiques des maisons relativement à leurs services, il est nécessaire de faire valoir l'orientation idéologique qui guidera l'interprétation des résultats de cette section.

A. Les chiffres: indicateurs de rendement?

En affaires, qui dit quantité dit rentabilité; les institutions sociales vont dans le même sens: les chiffres sont la mesure la plus concrète pour évaluer le rendement et l'efficacité d'un service.

Les maisons d'hébergement n'adhèrent pas à cette préoccupation administrative. Leurs chiffres ne servent pas à mesurer et évaluer leur rendement, ils ne servent pas à justifier leur valeur quantitative. Ils se veulent plutôt le reflet de leur valeur qualitative; ils servent à évaluer les besoins des femmes victimes de violence et la réponse des maisons à ces besoins.

En bref, vous ne trouverez pas à l'intérieur de ce document des ratios tels que le coût d'un séjour moyen en maison par famille, ou encore l'évaluation du temps occupé par intervenante pour réaliser tel service. De même, la rentabilité d'une maison ne se mesurera pas à son taux d'occupation, ni au nombre de femmes et enfants qu'elle aura hébergés durant l'année parce que ces points de repère ne sont qu'un mince reflet de la mission des maisons et de l'approche globale.

La rentabilité d'une maison se mesurera par l'atteinte de ses objectifs: a-t-elle été à l'écoute des besoins des femmes et enfants? A-t-elle offert les services qui répondaient aux besoins des femmes et enfants? A-t-elle sensibilisé son milieu? A-t-elle été accessible à toutes les femmes victimes de violence? A-t-elle développé les services prioritaires pour les femmes? A-t-elle donné le support nécessaire aux femmes victimes de violence hébergées ou non? Etc.

Les chiffres parleront donc du rôle des maisons d'hébergement via leurs services quantifiables sans exclure les services non quantifiables; ils parleront des priorités en maison; ils parleront d'une ressource alternative avec la souplesse et l'écoute au milieu que cela exige.

B. Services compilés versus services réels?

Il est établi pour tous et toutes que les maisons d'hébergement opèrent à personnel réduit avec un financement nettement insuffisant. Il existe plusieurs conséquences à cet état de fait dont, entre autres, la surcharge de travail. Cette surcharge fait en sorte que les intervenantes se doivent de prioriser les tâches au plus urgent: ce qui est dans ce cas-ci les besoins des femmes et des enfants. Par conséquent, compiler chaque appel reçu, leur provenance, chaque accompagnement, chaque intervention, chaque service rendu en matière de logement ou autres, chaque service juridique, etc. apparaît ici comme une tâche supplémentaire dans le tourbillon du quotidien. Il faut donc considérer le fait que les intervenantes, déjà surchargées de travail, doivent effectuer plusieurs tâches différentes dont la plupart doivent être cochées pour des fins statistiques. Ainsi, toutes les compilations de services qui dépassent les données inscrites sur la fiche d'admission des femmes hébergées, sont indicatives au minimum du nombre réel. Les oublis, le manque de temps, la polyvalence et le roulement des tâches, le nombre d'intervenantes concernées, font en sorte que plusieurs services effectués en maison ne sont pas comptabilisés et par conséquent, les résultats obtenus ne reflètent qu'une mince réalité des services rendus. Toutefois, la proportion des services par rapport aux autres demeure réelle, et devient indicative du type de services priorités.

Les chiffres parleront donc des services demandés et priorités mais la quantité compilée ne reflétera pas la quantité réelle. Cela s'avère un moindre mal, puisque ces statistiques se veulent d'abord un moyen pour évaluer la réponse des maisons aux besoins des femmes et que pour ce faire, la relation proportionnelle entre les services sera suffisamment indicative.

3. PRÉSENTATION

Contrairement à la section A, celle-ci présentera les résultats en quantité (x/m) et parfois aussi en pourcentage. De plus, la majorité des résultats sera présentée sur les 2 échelles: provinciale et régionale.

Quant aux codes, les mêmes que pour la section A seront utilisés. Mais l'ordre de présentation sera quelque peu différent:

1. La définition
2. Résultat provincial
3. Résultats régionaux
4. Interprétation
5. Conclusion

I. LE NOMBRE DE FEMMES REJOINTES LE NOMBRE D'ENFANTS REJOINTS

1. DÉFINITION

Cet item comprend le nombre de femmes et d'enfants qui ont communiqué avec la maison pour des raisons de violence conjugale; et ce, à travers l'ensemble des services que les maisons offrent

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44

TOTAL: nombre de femmes rejointes: 99,257 2,255.9/m
 nombre d'enfants rejoints: 13,893 315.7/m

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	8	5	4	3	3	2
TOTAL:											
Femmes	7060	7297	13878	15704	2530	19044	9358	9603	9197	2257	3330
x/m	2353.3	2432.3	2775.6	3140.8	2530	2380.5	1871.6	2400.7	3065.7	752	1665
TOTAL:											
Enfants	1421	447	2436	1606	356	2994	802	1555	897	856	523
x/m	473.7	149	348	321.2	356	374.2	160.4	388.7	299	285.3	261.5

4. INTERPRÉTATION

Il est assez impressionnant de constater que les 44 maisons membres du Regroupement provincial à elles seules, ont rejoint près de 100,000 femmes et près de 14,000 enfants durant la dernière année. Il est à noter que ce sont les femmes elles-mêmes qui ont communiqué avec la maison soit par téléphone ou par visite ou par l'hébergement ou par une participation au groupe de suivi. Il ne s'agit donc pas d'une sollicitation de la part des maisons via leurs activités de sensibilisation mais bien le fait d'une rencontre déterminée et demandée par les femmes.

Il faut se rappeler aussi qu'au Canada, une femme sur 8 est victime de violence conjugale; ce qui implique plus de 300,000 femmes au Québec.

Par conséquent, on peut supposer que les maisons du Regroupement provincial sont rejointes par une femme violentée sur 3; ce qui est majeur.

5. CONCLUSION

Cette statistique est très révélatrice du rôle que tiennent les maisons d'hébergement auprès des femmes victimes de violence. Elles semblent atteindre un objectif important: celui de reconnaître les besoins des femmes et d'être reconnues comme telles par ces dernières. De plus, le fait de rejoindre 1 femme violentée sur 3 indique clairement que les maisons sont à leurs yeux le lieu central en matière de violence conjugale.

II. ADMISSION LA MOYENNE DE SÉJOUR

1. DÉFINITION

Le nombre d'**admission** est le nombre de femmes et enfants admis pour un hébergement.

La **moyenne de séjour** est la durée moyenne d'un hébergement par famille.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre:	44	Total	x/m
Admission:	Femmes:	4264	97/m
	Enfants:	3817	87/m

La moyenne de séjour: 735.85 17 jours/famille

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	8	5	4	3	3	2
Admission:											
Femmes	210	363	725	580	58	794	389	416	308	325	96
x/m	70	121	103.6	116	58	99.3	77.8	104	102.7	108.3	48
Enfants	205	241	622	481	62	770	323	400	257	328	128
x/m	68.3	80.3	88.8	96.2	62	96.3	64.6	100	85.7	109.3	64
x séjour/ famille	14.5	13.6	16.9	14.2	22	17.2	15.8	15.4	19.1	19.8	21.5

4. INTERPRÉTATION

Le nombre d'admission a baissé quelque peu depuis l'an dernier de 99 par maison à 97 femmes et de 91 à 87 enfants. Toutefois, la moyenne de séjour a augmenté de 16 à 17 jours par famille. Les maisons ont donc hébergé moins de femmes et enfants que l'an dernier mais elles les ont gardés un peu plus longtemps.

En fait, si l'on prend un recul depuis les 4 dernières années, l'on peut avancer que le taux d'admission s'avère relativement stable:

	* 1985-86	1986-87	1987-88	1988-89
nombre:	29	36	43	44
admission femmes:	97	90	99	97
admission enfants:	92	80	91	87

* Ces comparaisons doivent être utilisées avec prudence du fait que le nombre de maisons diffère d'une année à l'autre.

Pour ce qui est de la moyenne de séjour, l'on dénote une légère croissance depuis les 4 dernières années.

	1985-86	1986-87	1987-88	1988-89
x séjour/famille	12.3	12	16	17

Cette croissance peut s'expliquer par un élément purement statistique. En effet, la durée de séjour est compilée à partir des séjours de femmes en dépannage qui demeurent environ 1 journée ou 2 avec les séjours des femmes victimes de violence qui entreprennent toutes les démarches et qui demeurent environ un mois. Et dans la mesure où les maisons hébergent de plus en plus de femmes victimes de violence et de moins en moins de femmes en dépannage, nous retrouvons invariablement une durée de séjour plus longue.

Autres éléments à considérer sont la lourdeur des démarches, les distances, les besoins spécifiques des femmes et enfants qui interviennent sur la durée de séjour. Ainsi, la situation d'une femme immigrante parrainée par le conjoint de qui elle se sépare, exigera sûrement des démarches plus complexes et un séjour probablement plus long.

Il existe donc plusieurs réalités qui expliquent la croissance de la moyenne de séjour telles que: la réalité régionale et locale, les besoins de la femme et son environnement social, et les priorités de la maison. Il faut aussi considérer la différence entre les maisons quant au nombre de places (de 10 à 15 lits) et au nombre de chambres. Cette réalité interne peut influencer le taux d'admission et la durée de séjour.

5. CONCLUSION

Ces statistiques confirment la préoccupation des maisons de s'ajuster aux besoins des femmes et enfants. Elles sont par contre restrictives quant au taux réel de l'accueil faite en maison. En effet, ces statistiques évaluent l'occupation de la maison sans tenir compte de toutes les femmes qui viennent en maison avec leurs enfants pour une consultation, une information ou autres mais sans demander l'hébergement, et toutes les femmes qui viennent aux rencontres et activités de suivi (informel ou organisé). Par conséquent, le nombre d'admission et la moyenne de séjour ne sont là qu'une partie de l'accueil effectué en maison.

III. TAUX D'OCCUPATION

1. DÉFINITION

Le **taux d'occupation** tel que compilé est le pourcentage qui définit le nombre de lits utilisés durant l'année par rapport au nombre de lits disponibles dans chaque maison.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 44
Taux d'occupation: 72%

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	8	5	4	3	3	2
%	54	78.2	75.8	76.1	72	78.9	57.6	73.3	76.4	77.9	57.3

4. INTERPRÉTATION

le taux d'occupation des maisons d'hébergement est une fois de plus fort élevé (72%), et même 1 % de plus que l'an dernier. Ce taux est d'autant plus élevé lorsqu'on considère le fait que les maisons répartissent les chambres en fonction des familles afin de préserver l'intimité familiale. Par conséquent, il est possible qu'une maison se doive de refuser une famille par manque de place quand en fait il reste 2 ou 3 lits vacants répartis dans 3 chambres différentes. Il est clair qu'une urgence peut susciter des aménagements temporaires. Toutefois, ce principe de chambre par famille représente un type d'hébergement basé d'abord sur les besoins des femmes et enfants plutôt que sur l'efficacité administrative.

Les conséquences de l'application d'un tel principe concernent directement le taux d'occupation qui se voit calculé à partir du nombre de lits plutôt que sur le nombre de chambres. Le taux d'occupation est donc moins élevé qu'il devrait l'être.

Le taux d'occupation des maisons peut aussi être influencé par le degré de population dans la région desservie: plus il y a de population dans une région, plus elle est concentrée (milieu urbain), plus les maisons sont facilement accessibles aux femmes et plus leur taux d'occupation s'accroît.

Le taux d'occupation connaît une autre variable qu'on aborde peu: celle de la reconnaissance sociale de la maison dans son milieu. Plus elle est implantée depuis longtemps, plus elle fait de la sensibilisation dans son milieu, plus elle est connue, plus elle est soutenue par les organismes du milieu et plus les femmes s'y réfèrent. Ainsi, dans les régions où il y a des nouvelles maisons, leur taux d'occupation risque d'être moins élevé par la force des choses.

Encore là, il faut rappeler qu'il n'est question ici que du taux d'occupation lié à l'hébergement des femmes et enfants: toutes les autres formes d'accueil sont exclues. Ainsi, une maison

qui aura priorisé l'accueil des femmes sans hébergement, se verra attribuer un taux d'occupation de chambres moindre sans considérer qu'il se vit dans cette maison un taux d'occupation de cuisine et de salon fort élevé!

5. CONCLUSION

Le taux d'occupation est ici un indicateur du besoin d'hébergement qui se manifeste par la demande des femmes partout dans la province. Ce taux peut varier d'une région à l'autre selon différentes variables dont il faut tenir compte: la concentration de la population, le nombre de maisons dans la région, l'accès aux femmes, la reconnaissance sociale de chaque maison, les années d'opération, la sensibilisation réalisée dans le milieu, l'ouverture de la région à la violence conjugale, les alliances de chaque maison, etc.

En bref, il n'y a pas plus ou moins de femmes victimes de violence d'une région à l'autre, il y a des conjonctures différentes.

IV. SERVICES ET RESSOURCES

1. DÉFINITION

Par **services** offerts par la maison, d'hébergement il faut entendre toutes les actions posées par une ou plusieurs intervenantes concernant une ressource comme par exemple tous les appels téléphoniques, informations données à la femme, visites et démarches sur un dossier équivalent à un service.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

nombre	SERVICES		ACCOMPAGNEMENTS	
	x/m	%	x/m	%
	44		43	
aide sociale	52.7	13	27.4	13
services policiers	27.8	7	11	5
services sociaux (CLSC, CSS, DPJ)	34.3	9	8.9	4
services médicaux	37	9	25	12
services matériels	49.9	12	22.5	11
école transfert	14.2	4	11.5	5
recherche de logement	33.9	8	17	8
autres services gouvernementaux	17.6	5	5.8	3
services de garderie	56.8	14	18.2	9
transports	74	19	62.8	30

TOTAL

398.2

210.1

Nombre de repas servis:

nombre: 44

TOTAL: 379,148

x/m: 8,617

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01		02		03		04		05	
Nombre	3	3	3	3	7	7	5	5	1	1
	serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
aide sociale	13	16	22	47	10	14	9	7	10	19
services policiers	8	4	7	7	8	8	7	2	3	0
services sociaux	11	5	21	1	5	3	7	3	9	9
services médicaux	9	16	11	23	9	18	8	9	4	9
services matériels	10	8	1	4	17	9	14	15	6	9
école transfert	4	4	11	4	2	3	2	4	5	5
recherche logement	10	11	10	5	6	10	6	5	10	7
autres serv. gouv.	4	4	2	2	4	6	4	2	3	4
serv. de garderie	11	2	8	0	8	4	33	17	10	7
transports	20	30	7	7	31	25	10	36	32	31
nombre de repas	17878		18203		62520		41313		7920	
x	5959.3		6067.7		8931.4		8262.6			

Région	06A		06B		06C		07		08		09	
Nombre	8	7	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2
	serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
aide sociale	19	17	13	9	18	13	12	11	16	18	7	9
services policiers	7	11	8	4	7	1	10	13	6	5	2	3
services sociaux	9	7	9	5	11	2	12	10	7	2	1	2
services médicaux	10	11	11	11	8	7	11	11	11	12	7	10
services matériels	15	9	10	6	13	12	12	6	6	4	13	19
école transfert	4	6	2	2	5	25	2	2	5	3	3	5
recherche logement	11	8	9	6	10	10	9	7	11	7	6	8
autres serv. gouv.	7	6	3	1	6	1	1	1	3	1	8	1
serv. de garderie	14	2	9	10	12	6	8	9	23	33	20	3
transports	4	23	26	46	10	23	23	30	12	15	33	40
nombre de repas	85044		29897		40272		29728		31723		14650	
x	10630.5		5979.4		10068		9909.3		10579.3		7325	

4. INTERPRÉTATION

Ce tableau brosse un portrait des services et ressources quantifiables et offerts par les maisons d'hébergement. Il est possible de constater des différences régionales quant à la priorisation des services rendus mais en fait, ces différences sont davantage d'ordre local que régional puisque la nature des services est déterminée d'abord par les besoins spécifiques de chaque femme et ensuite par la disponibilité de la maison et sa réalité environnementale.

Ainsi, une maison située en campagne, devra prioriser et rendre disponible le transport aux femmes hébergées puisque le système de transport en commun sera sûrement déficient

voire même inexistant. Cette réalité n'est pas régionale mais bien locale et pourtant, cette même maison pourrait être par exemple rattachée à la région 03-Québec: région identifiée au milieu urbain.

Ce tableau met aussi en relief l'importance du nombre de services rendus (17,519 pour 44 maisons): malgré qu'il soit un chiffre conservateur. Une forte demande de services en transport, garderie, aide sociale et services matériels ressort (58%) de même que les accompagnements liés au transport, aide sociale, services médicaux et services matériels (66%).

5. CONCLUSION

Ces statistiques confirment une fois de plus l'importance de l'approche globale en maison. Les femmes y ont la possibilité d'être informées sur les questions qui les préoccupent, d'être référées en toute confiance à des ressources que la maison connaît et a sélectionné en fonction du bien-être des femmes, d'être accompagnées dans des lieux étrangers; et cela, par une ou plusieurs intervenantes qu'elles connaissent et qu'elles affectionnent, avec qui elles vivent, avec qui elles ont parlé, avec qui elles ont pleuré, avec qui elles ont jaser, ri, cuisiné, fait le ménage, etc. et ce, dans un même lieu qui lui permette d'être avec ses enfants en toute sécurité.

V. SERVICES JURIDIQUES

1. DÉFINITION

Par **services juridiques**, il faut entendre toutes les actions posées par une ou plusieurs intervenantes en matière juridique au niveau civil et criminel. L'ensemble des démarches pour une demande correspond à un service.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

i. Civil matrimonial

nombre	SERVICES		ACCOMPAGNEMENTS	
	x/m	%	x/m	%
demande d'information	64.8	45	15.5	26
mandat d'aide juridique	22.2	15	12.8	22
garde d'enfants	20.3	14	8	13
séparation et divorce	23	16	12.7	21
services à la cour	10.5	7	8.7	15
autres (saisie, etc.)	4.2	3	1.6	3

Total 145

59.3

ii. Criminel

nombre	SERVICES		ACCOMPAGNEMENTS	
	x/m	%	x/m	%
mandat de paix	7.6	37	3	26
voies de fait	7.4	36	3.7	32
service à la cour	3.9	19	4.2	36
autres	1.7	8	.8	6

Total 20.6

11.7

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01		02		03		04		05	
Nombre de maisons	3	3	3	3	7	7	5	5	1	1
1. CIVIL	serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.		serv. acc.	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
demande d'info.	44	16	30	24	37	23	41	14	50	19
mandat d'aide jur.	18	32	26	0	17	22	12	15	10	27
garde d'enfants	12.5	18	16	14.5	14	12	14	17	15	20
séparation/divorce	12.5	19	25	47	21	26	21	33	14	11
services à la cour	7	12	2	14.5	8	14	9	17	7	11
autres	6	3	1	0	3	3	3	4	4	2
2. CRIMINEL										
mandat de paix	70	54	63	33.3	28	25	18	4.5	45	40
voies de fait	9	14	34	66.7	43	33	56	44	45	40
service à la cour	13	24	0	0	18	30	16	4.5	0	0
autres	8	8	3	0	11	12	10	7	10	20

Région	06A		06B		06C		07		08		09	
Nombre de maisons	8	7	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2
1. CIVIL	serv. acc.											
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
demande d'info.	41	27	40	20	40	19	71	45	27	19	57	62
mandat d'aide jur.	18	20	18	24	15	24	7	17	18	27	10	14
garde d'enfants	15	13	16	15	14	13	9	13	27	13	13	5
séparation/divorce	14	20	14	18	22	30	8	13	15	15	9	10
services à la cour	8	15	11	22	6	12	4	11	11	20	7	7
autres	4	5	1	1	3	2	1	1	2	5	4	2
2. CRIMINEL												
mandat de paix	39	24	32	30	44	34	21	18	23	6	44	44
voies de fait	34	28	35	23	36	40	35	36	45	30	31	32
service à la cour	22	48	29	45	15	13	21	30	9	54	16	16
autres	5	0	14	2	5	13	23	16	23	10	9	8

4. INTERPRÉTATION

Avant d'analyser ces résultats, il faut rappeler que ces chiffres ne représentent que les demandes de services articulées par les femmes lors du séjour en maison. Ainsi, plusieurs femmes peuvent avoir entrepris des démarches juridiques avant ou après leur séjour sans que les maisons les aient compilées dans leurs statistiques. De même qu'il peut y avoir des femmes non hébergées et connectées aux maisons qui demandent du support dans leurs démarches juridiques sans qu'elles soient compilées.

Cela dit, le nombre de femmes ayant entamé des procédures criminelles contre leur conjoint a sensiblement augmenté depuis l'an dernier: de 15 femmes en moyenne par maison d'hébergement, elles en sont 20 cette année.

De plus, les femmes qui choisissent d'intenter des poursuites criminelles sont accompagnées dans leurs démarches par une intervenante dans un cas sur deux. Cette hausse se loge particulièrement au nombre des voies de fait (de 5.3/m à 7.4/m). Comment expliquer cette hausse?

D'une part, la référence en maison faite par les policiers demeure sensiblement stable d'une année à l'autre (12 % pour 1987-88 et 11 % pour 1988-89) : référence significative quant aux plaintes pour voie de fait. D'autre part, le nombre de femmes ayant vécu de la violence physique (forme de violence identifiée aux voies de fait) demeure aussi relativement stable (40 % pour 1987-88 et 43 % pour 1988-89).

Par conséquent, il s'avère possible que les femmes osent davantage recourir aux procédures criminelles et ce, pour diverses raisons : la lutte des maisons pour une criminalisation de la violence conjugale, la sensibilisation publique sur la problématique, le support des maisons dans les démarches juridiques, l'implication de l'appareil judiciaire en cette matière, l'espoir des femmes que les choses vont avancer grâce à leur implication, etc...

5. CONCLUSION

Il ressort de ces statistiques que les femmes entreprennent avec plus d'aisance les démarches au niveau civil tandis qu'au niveau criminel, les enjeux pèsent plus lourds. Serai-je protégée? Est-ce qu'il me fera payer pour la plainte que j'ai déposée? Est-ce que ça vaut la peine de tout faire cela pour qu'il ne reçoive en bout de ligne qu'un avertissement de garder la paix? Est-ce que justement il gardera la paix? Est-ce que l'on peut me donner des garanties? etc...

Déposer une plainte place les femmes en situation de double contrainte: c'est la criminalisation pour le conjoint, et la peur et les pressions pour la femme ou encore la fuite pour la femme et la décriminalisation pour le conjoint.

C'est une décision difficile que la femme doit prendre à la lumière de sa réalité et dans ce sens, les maisons jouent un rôle de soutien à la décision que la femme aura prise.

Nous pouvons cependant déceler que le support des maisons aide les femmes à oser porter en justice la violence de leur conjoint et à traverser les différentes étapes du processus judiciaire.

VI. APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS

1. DÉFINITION

Par appels téléphoniques, il faut entendre le nombre de tous les appels que la maison reçoit; ce qui exclut les appels faits par la maison.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 43

	x/m	%
demandes d'admission	202.2	7
consultations	357.9	13
conjointes	93.7	3
services à la clientèle	465.2	17
informations générales	408.2	15
relations extérieures	459.2	17
anciennes résidentes	553.1	20
autres	236.2	8

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	7	5	4	3	3	2
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
dem. d'adm.	6	6	7	3	3	17	5	7	6	8	6
consultation	14	24	8	9	10	17	14	12	15	19	7
conjointes	6	2	3	6	2	1	1	5	4	3	6
serv. client.	13	13	27	11	28	14	13	19	19	19	17
inf. générales	14	26	16	15	14	10	8	9	17	19	35
relations ext.	24	14	16	17	19	18	10	26	15	16	16
anc. résid.	23	15	22	23	24	16	18	22	24	16	13
autres	0	0	1	16	0	7	31	0	0	0	0

4. INTERPRÉTATION

Il faut d'abord considérer que le nombre d'appels reçus compilé ne représente qu'une partie des appels reçus réellement. Malgré cela, l'on dénote une hausse significative par rapport à l'an dernier principalement en matière de demandes d'admission (de 173.5 à 202.2/m), de consultation (de 228.5 à 357.9/m), d'informations générales (de 290 à 408.2/m) et d'anciennes résidentes (de 501.2 à 553.1/m). Les maisons se voient donc de plus en plus sollicitées à répondre à la demande des femmes en matière de violence conjugale.

D'autre part, par les pourcentages, il est possible de bien cerner la provenance des appels et leur degré en importance.

Un appel sur 5 (20 %) provient d'une ancienne résidente. Par ces appels téléphoniques, les femmes expriment leur besoin de maintenir la relation avec la maison et avec les intervenantes qui sont devenues significatives pour elles; elles expriment donc le besoin d'un suivi par la maison.

13 % des appels demandent une consultation téléphonique. Ce sont des femmes ou leur parent/ami (es) qui se manifestent pour parler en toute confiance de la violence conjugale; elles expriment là aussi un besoin; celui de recevoir du support sans hébergement. Pour faire face à ce besoin, elles ont identifié la maison comme le lieu de compétence.

Il est aussi important de relever le nombre de demandes d'admission qui se chiffre à 202.2/m. Ce chiffre semble phénoménal quand on sait qu'une maison peut héberger en moyenne 100 femmes/année. Cette forte demande appelle donc les maisons à devoir refuser l'hébergement pour une famille sur deux qui en fera la demande. Nous aborderons plus profondément ce point à la section : REFUS.

5. CONCLUSION

Le téléphone se révèle un instrument de première ligne pour identifier et répondre aux besoins des femmes : consultation, référence, information générale, demande d'hébergement, suivi. C'est pourquoi, les maisons se doivent d'être accessibles 24h/jour et 7 jours par semaine par un service d'écoute téléphonique continu. Ces besoins peuvent se manifester à toute heure du jour et de la nuit. Ce service s'avère donc prioritaire pour les femmes et ce, malgré le fait qu'elles opèrent à personnel réduit.

VII. REFUS

1. DÉFINITION

Par refus, il faut entendre l'incapacité de répondre à une demande d'hébergement que ce soit pour le manque de place ou pour la nature du problème qui est incompatible avec la mission de la maison et qui requiert les services d'une autre ressource mieux appropriée.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 43

A) Manque de place:

	x/m	%
motif de violence conjugale	45.5	83
motif de difficulté	9.2	17
refus pour manque de place		62 %

B) Nature du problème

	x/m	%
alcool	4.4	13
drogue	2.6	8
problème psychiatrique	6.3	19
itinérance	4.1	12
autres	16.2	48
refus pour nature du problème		38

Total 88.3

C) Refus

Demandes d'admission:	x/m	202.2	Familles non reçues:	x/m	105.2
Familles admises:	97		par téléphone:	88.3	
Familles non reçues:	105.2		à la porte:	16.9	

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	7	5	4	3	3	2
x/m %	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
Manque de place %	38	63	73	39	0	61	63	60	66	45	56
• violence	6.7	13.3	47.8	4.2	0	162.3	34	26.7	24	6	19.5
• difficulté	.3	.3	16.3	1.6	0	27.9	5	6	7.3	.7	1.5
Nature du problème %	62	37	27	61	0	39	37	40	34	55	44
• alcool	1.3	1	4.7	.4	0	14.2	2.6	3.3	2.7	.3	5.5
• drogue	0	.7	1.6	.6	0	10.6	.8	1.5	1.3	0	3
• prob. psych.	3.7	3.7	4.1	3.8	0	17.1	6	6.7	3.3	2.3	3
• itinérance	1.7	0	2.7	.8	0	10.7	6.8	2.5	7.7	1.7	1
• autres	4.7	2.7	10.8	3.6	0	67	6.8	8.3	8	3.7	4

4. INTERPRÉTATION

Ces résultats révèlent d'abord que les maisons malgré leur intention de répondre aux demandes de toutes les femmes violentées, se voient dans l'obligation de refuser des demandes d'hébergement.

Mais avant d'interpréter ces chiffres, il est important de spécifier qu'un refus n'a pas pour équation directe une famille à la rue. Un refus signifie que cette famille doit faire appel à une autre maison (s'il en existe d'autres). Il est possible qu'en bout de ligne, elle ne puisse trouver refuge quelque part comme il est tout aussi possible qu'elle trouve. Le malaise est que la maison qui se doit de refuser ne saura jamais ce qui est arrivé avec cette famille.

D'où vient l'importance de la ligne téléphonique SOS Violence conjugale! Depuis son implantation, les maisons sont rassurées de pouvoir référer les familles en recherche de

refuge et ainsi s'assurer que les femmes n'auront pas à s'engager dans une démarche périlleuse pour trouver un abri.

Malgré tout cela, il n'en demeure pas moins que 62 % des refus ont pour raison d'être le manque de place en maison et qu'à 83 %, ces demandes proviennent d'une femme violentée. Le chiffre est exorbitant; toutefois, il est encourageant de constater une baisse par rapport à l'an dernier (de 67 % à 62 %); baisse qui s'explique probablement par l'accroissement graduel du nombre de maisons.

Cependant, il existe toujours une femme sur 2 qui se voit refuser l'hébergement. Sur 202.2 familles qui font la demande; 97 sont admises et 105.3 sont refusées (88.3 sont refusées par téléphone et 16.9 à la porte ou ne se rendent pas à la maison d'hébergement). Il s'avère donc nécessaire de poursuivre encore le développement du réseau des maisons pour femmes violentées.

De plus, une femme sur 3 est refusée pour la nature de son problème; ce qui est indicatif de la nécessité d'implanter aussi des ressources pour femmes en difficulté spécifiques à cette clientèle.

5. CONCLUSION

Ces statistiques révèlent d'une part que les maisons doivent refuser des familles et d'autre part, elles font miroiter l'impact que peuvent avoir les refus sur les femmes en quête d'une ressource : l'insécurité grandissante d'un appel à l'autre; le sentiment de quêter, d'être rejetées dans un moment où enfin elles demandent de l'aide, etc... Heureusement, SOS Violence conjugale permet d'atténuer ce problème. Il n'en demeure pas moins que le nombre de maisons d'hébergement est encore insuffisant pour répondre à la demande.

Par ailleurs, le type de refus qui est abordé par ces statistiques ne concerne qu'un type de services offerts par les maisons : celui de l'hébergement. Faute de financement adéquat, les maisons se doivent de refuser aussi d'autres services auxquels les femmes sont en droit de recevoir par les maisons et qui ne sont pas compilés dans ces statistiques. L'impossibilité de recevoir une femme pour consultation sans hébergement, l'impossibilité d'accompagner une femme dans ses démarches, l'impossibilité de rencontrer un enfant, l'impossibilité d'écouter une femme au service téléphonique, l'impossibilité d'allouer un temps aux femmes qui veulent se raconter après la conférence que l'on vient de donner, etc... Ce sont tous des refus. Faute de temps, faute de personnel, faute d'argent, les maisons doivent prioriser et cela va parfois jusqu'à réduire le nombre de services donnés aux femmes et à leurs enfants.

Ce sont des refus déguisés qui ne sont pas compilés mais qui sont réels et cela, malgré le fait que les intervenantes dépassent leurs heures de travail (4.4 h de bénévolat/semaine/intervenante) pour répondre toujours un peu plus aux besoins des femmes. D'ailleurs, ce militantisme existe principalement parce qu'il est difficile d'accepter que l'on doive refuser de répondre aux besoins des femmes dans leur entité : les intervenantes en connaissent trop la portée.

VIII. RÉFÉRENCES

1. DÉFINITION

Par référence, il faut entendre les lieux auxquels les maisons réfèrent suite à une demande de référence ou suite à une demande à laquelle elles ne peuvent pas répondre mais qui pourrait être répondu par une autre ressource. Ces références ne concernent que les demandes provenant des appels téléphoniques; elles ne concernent pas les références données aux femmes hébergées ou celles qui viennent en maison.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 40

	%
• services sociaux:	14
• services légaux:	17
• services médicaux:	9
• aide sociale:	7
• organismes communautaires:	13
• autres maisons:	24
• autres:	16

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	6	5	4	2	2	2
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
serv. sociaux	23	43	15	14	30	7	17	15	17	0	14
serv. légaux	17	12	7	19	20	15	17	25	14	51	13
s. médicaux	15	30	7	9	12	5	6	10	8	5	9
aide sociale	10	1	5	9	17	5	5	19	2	37	6
org. comm.	5	3	8	30	13	13	14	12	31	3	14
aut. maisons	15	8	41	9	8	33	23	13	22	1	18
autres	15	3	17	10	0	22	18	6	6	3	26

4. INTERPRÉTATION

Il faut rappeler que ces statistiques ne concernent que les femmes non hébergées qui demandent une référence ou autres à la maison par la voie téléphonique.

Il est facile de comprendre que la majorité des références (1/4) s'adressent à des femmes qui ont fait une demande d'hébergement à une maison qui ne pouvait répondre à leur demande faute de place. Les autres % informent que les femmes ont identifié la maison pour les orienter à la ressource qui correspondra à leur besoin : ressources légales (17 %), autres (16% - SOS Violence conjugale, groupes de femmes, institutions gouvernementales, ressources scolaires, etc...), les ressources sociales (14 %) et organismes communautaires (13 %).

On ne peut clore cette discussion sans relever les différences régionales quant aux références. Chaque maison référera en fonction de 2 variables : le besoin exprimé par la femme et les ressources disponibles dans le milieu. La nature de ces deux variables orientera la proportion des références de chaque maison, et naturellement celle de chaque région.

5. CONCLUSION

Ce service de référence ajoute au nombre des services offerts aux femmes non hébergées que les maisons ont développé suite à une demande de plus en plus grandissante; ce qui incite les maisons à devoir s'impliquer toujours plus dans leur milieu.

IX. SERVICES DE FACE-À-FACE POUR LES FEMMES NON HÉBERGÉES

1. DÉFINITION

Par services de face-à-face, il faut entendre tous les services qui ont lieu grâce à la rencontre physique d'au moins une intervenante en maison et d'une femme non hébergée.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

Nombre: 42

	x/m
• consultation	91.6
• repas offert	40.7
• accompagnement	17.9
• information/référence	66.7
• animation auprès des enfants pendant les services rendus	10.4
• nombre d'enfants rejoints	17

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	7	5	1	6	5	4	3	3	2
x/m %	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
consultation	53.7	124	197.6	62.2	162	54.8	91	71.5	56.3	40.3	39.5
repas offert	14	23.3	36.9	15.8	34	5.7	124.4	35	119.3	5	29
accompagn.	19	3.7	22.7	22.2	35	7	16.2	15.3	34.3	9	32
réf./inform.	25.3	106.7	67.1	29.8	114	145	83	19	56.3	12.7	51
anim./enfants	4	.7	27	11.4	25	7.2	5.4	0	11.7	3.3	18
n. d'enfants	4.7	3	36	15	39	21.4	15.4	0	13.7	12.7	20.5

4. INTERPRÉTATION

La demande croissante de consultation par les femmes non hébergées (de 81.4/m pour 87-88 à 91.6/m pour 88-89) et de références/information (de 41/m pour 87-88 à 66.7/m pour 88-

89) est indicative de la perception des femmes identifiant les maisons comme un lieu de compétence en matière de violence conjugale et non pas comme un strict refuge.

5. CONCLUSION

La confiance des femmes envers les maisons d'hébergement se manifestent par ces statistiques qui mettent en relief une demande grandissante de services sans hébergement. Les maisons reconnaissent ce besoin en offrant une approche globale qui offre un support à toutes les femmes violentées et leurs enfants, hébergées ou non. Il est d'ailleurs notable que les femmes se réfèrent de plus en plus aux maisons pour tout ce qui concerne la violence conjugale et la conditions des femmes en général.

X. PROGRAMME DE SUIVI

1. DÉFINITION

Le **suivi informel** réfère aux démarches spontanées que les intervenantes effectuent auprès des anciennes résidentes et de leurs enfants.

Le **suivi organisé** réfère aux activités de suivi préparées et organisées par la maison en fonction des besoins des anciennes résidentes et de leurs enfants.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

A) Suivi informel:

	FEMMES	ENFANTS
nombre	42	38
x/m	x/m	x/m
• appels téléphoniques	279.7	17
• visites	141.3	38.9
• accompagnements	36.5	5.1
• autres	28.5	-
• nombre de femmes rejointes	424.3	55

B) Suivi organisé:

nombre	FEMMES			ENFANTS	
	n. d'activités	n. participantes	n. enf. gardés	n. activités	n. participants
x/m					
• activités culturelles	9.6	73.4	19	16.8	68.9
• échange avec thème	10.7	56.5	13.3	12.8	34.5
• échange sans thème	13.4	71.5	16	15.2	26.2
• repas communautaires	3.7	52	17	2.7	24
TOTAL	37.4	253.4	65.3	47.5	153.6

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

A) Suivi informel - FEMMES

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	2	7	5	1	7	5	4	3	3	2
x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
appels tél.	288.3	112	436.1	358.4	246	428.5	133.8	234.7	192	43.7	126.5
visites	130.3	63.5	249.6	274	102	63.7	105.2	201.3	399	30.7	65
accomp.	34	14.5	29.3	38.4	54	32.1	62	39.7	49.3	12.3	35.5
autres	20.3	16.5	13.6	40.6	0	23.9	6	77.5	60.7	6.3	63
n. femmes rej.	399.7	202	708.8	711.4	402	254.5	298.6	553.3	437.3	88	116

Suivi informel - ENFANTS

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	1	7	5	1	5	5	4	3	2	2
x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
appels tél.	9	1	40.7	2	36	10.4	3.4	11.3	39	0	36
visites	6	35	69.3	40.2	63	5.6	21.2	67	77	3	18.5
accomp.	2	0	6.1	2.4	12	6.6	1.4	17.7	0	0	5
n. enfants rej.	10.7	35	115.3	52.2	111	17	24.4	94.5	55.7	3	42

B) Suivi organisé - FEMMES

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	1	6	5	1	7	5	4	3	3	2
x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
act. culturelles:											
n. activités	34	1	6.3	13	18	4.7	12.4	7.7	5	3	4
n. particip.	154	50	84.3	114.6	59	49	51.8	59	116.3	13	29
n. enfants	18.3	0	20.3	11	30	40.4	4	25	27.7	6.3	6
échanges avec thème:											
n. activités	9	23	16.3	8.4	32	9.5	9.6	13.5	.3	8.3	6
n. particip.	67	258	54.3	38.4	190	59.7	32.8	71.5	5	58.7	17.5
n. enfants	4	41	2.8	4.6	79	25.8	4.2	15	1	34.7	2.5
échanges sans thème:											
n. activités	18.7	0	25.8	10.4	17	12.8	11.6	21.3	1.7	1.3	6.5
n. particip.	97	0	73	25.8	87	114.2	43	181.3	25.3	6.3	41
n. enfants	17	0	14.3	9.6	49	37.1	6	30	0	4.7	4.5
repas communautaires:											
n. activités	2.7	5	2.3	2.2	9	6.6	2.2	5.3	3	1.3	4.5
n. particip.	38	75	41	30.8	63	65.4	49.6	60.7	60.3	11.7	130.5
n. enfants	10.7	10	7	17.2	11	27.4	12.8	29	22.7	3	40.5

Suivi organisé - ENFANTS

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	1	4	5	1	5	4	4	2	1	2
x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
act. culturelles:											
n. activités	31.7	1	23.5	4.8	16	22.4	2.7	5.3	1.5	101	29
n. particip.	123	50	88.5	6	84	132.6	18	51.5	39.5	210	44.5
échanges avec thème:											
n. activités	54.7	0	15.5	7.8	10	2.2	0	2.3	0	106	5
n. particip.	116.3	0	58.7	11.8	72	23.6	0	22	0	100	40.5
échanges sans thème:											
n. activités	52.3	0	13.3	4.6	0	0	0	1.7	1.5	190	25.5
n. particip.	103	0	29	7.8	0	0	0	33.3	10.5	136	41
repas communautaires:											
n. activités	.3	0	3.5	2	29	5.2	2	3.3	1.5	2	2
n. particip.	2.7	0	43	12.4	183	38.4	17.8	34.7	25.5	8	19

4. INTERPRÉTATION

Que chaque maison réussisse à rejoindre 424.3 femmes et 55 enfants par année par le biais du suivi informel relève d'un exploit surtout lorsqu'on se rappelle la surcharge de travail en maison d'hébergement.

En fait, à chaque année 553.1 anciennes résidentes/maison se manifestent par des appels téléphoniques : le message est clair que les femmes veulent un suivi; ce à quoi répondent les maisons. Le suivi informel est par conséquent un service visiblement prioritaire.

Quant au suivi organisé, chaque maison l'implante à sa façon tant pour les femmes que pour les enfants. Sa forme peut varier d'une maison à l'autre mais l'objectif demeure le même : favoriser l'autonomie et la prise en charge des femmes et enfants par eux-mêmes, le tout dans un contexte de dévictimisation.

5. CONCLUSION

Par les résultats de ces statistiques, il est clair que les femmes et leurs enfants ont identifié le besoin et la nécessité de poursuivre leur démarche personnelle et collective suite à leur séjour en maison d'hébergement. Les femmes demandent à poursuivre leur relation avec la maison et à rompre leur isolement en se regroupant avec d'autres femmes qui ont vécu des situations semblables ou qui les comprennent sans les juger.

Le suivi est donc un service très important en maison d'hébergement puisqu'il représente la période qui succède la crise et l'urgence pour faire place à la réorganisation matérielle, sociale et psychologique de la femme et de ses enfants.

XI. ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET DE SENSIBILISATION DANS LE MILIEU

1. DÉFINITION

Cette section réfère au travail de sensibilisation que la maison effectue tout au long de l'année dans un but de faire comprendre la problématique des femmes violentées et faire connaître la ressource d'une maison.

2. RÉSULTAT PROVINCIAL

A) Activités de sensibilisation:

Nombre: 42

	nombre de fois	n. de personnes rejointes
	x/m	x/m
• entrevue/média	10.9	des milliers
• conférence	6.2	234.4
• animation/formation	8.8	183.8
• animation d'atelier	4.5	122
• rencontres d'étudiantes	6.9	84.3
• autres	7.2	140

B) Activités de concertation dans le milieu:

Nombre: 40

Nombre de réunions: 28/m

3. RÉSULTATS RÉGIONAUX

A) Activités de sensibilisation

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	6	5	1	7	5	4	3	3	2
x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
Entrevues:											
n. de fois	26.7	2.3	13	14	12	4	8.6	16.5	6.3	8.7	16
n. personnes	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers	milliers
Conférences:											
n. de fois	5.7	2.3	6.2	4	0	10.2	6.8	6.5	5	2.7	12
n. personnes	142.3	147.7	420.8	234.2	0	273	109.6	248	468.3	161.7	103.5
Animation/formation											
n. de fois	5.3	8	7.7	12.6	15	10.6	4.6	7.5	8.7	8.3	13
n. personnes	216.3	174.3	200.3	428	420	150.7	128.2	74.3	162	56	143.5
Animation/ateliers:											
n. de fois	2	1.3	2.3	15.4	0	3.7	5.8	1	1	3.7	6.5
n. personnes	548.3	26.7	131.2	287	0	72	41.4	10.7	23.3	75	100.5
Rencontres d'étudiantes:											
n. de fois	6.7	4	7	11	6	10.6	5.8	6.3	5.3	1.3	3.5
n. personnes	50	111.7	76.8	246.8	220	37.3	34	65.7	96	46.7	27.5
Autres:											
n. de fois	3.3	58.3	1.7	8.8	0	2	1.8	0	0	.7	18
n. personnes	83.3	plusieurs	42	48	0	13.8	573	0	0	133.7	35

B) Activités de concertation avec le milieu

Région	01	02	03	04	05	06A	06B	06C	07	08	09
Nombre	3	3	6	5	1	7	4	3	3	2	2
x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m	x/m
n. de réunions	14	14	21.3	49.2	15	31.3	47.3	15.3	24	12	48

4. INTERPRÉTATION

C'est la première année que les maisons quantifient leurs activités de sensibilisation. Le réflexe de compiler ces activités n'est peut-être pas encore au point mais les résultats donnent quand même une bonne indication du travail qu'elles exigent et de leur impact auprès du public.

Pour ce qui est du travail investi, il faut tenir compte du temps alloué à la préparation du contenu des ateliers, conférences, animations, formations, entrevues, et au développement du matériel de sensibilisation : documents, dépliants, textes, affiches, kiosques, etc... Ce travail requiert aussi des habiletés particulières afin de rendre clair, accessible et intéressant un contenu qui peut facilement susciter des résistances; un autre stress auquel les intervenantes sont confrontées.

Pour ce qui est de l'impact auprès du public, relevons d'abord le nombre total de personnes rejointes par les activités de sensibilisation directe (conférence - animation - formation - atelier - rencontres d'étudiantes) : 32,101 personnes par 42 maisons. Ce public est

particulier dans la mesure où non seulement il s'est déplacé pour entendre parler de violence conjugale mais de plus, il peut réagir et intervenir sur le contenu.

Il existe aussi une forme de sensibilisation indirecte qui s'exprime par les médias (456 activités par 42 maisons) où un nombre illimité de personnes est rejoint mais dont l'interaction et l'approfondissement sont limités.

Par ces deux types d'activités de sensibilisation, les maisons rejoignent le public à plusieurs niveaux de sorte qu'à la base tout le monde a maintenant entendu parler de violence conjugale et des maisons tandis que plus de 32,000 personnes rejointes par les maisons se sont impliquées personnellement pour comprendre un peu plus cette problématique.

L'impact est par conséquent double : dans un premier temps, on sait que la violence conjugale existe et qu'il y a des ressources pour les femmes victimes de violence et leurs enfants; dans un deuxième temps, on comprend pourquoi ça existe. Il reste à faire le troisième pas : celui du changement social!

Il faut spécifier que ces chiffres excluent le travail de sensibilisation (directe et indirecte) qu'effectue le Regroupement provincial et qui fait partie de sa mission.

Quant aux activités de concertation dans le milieu, les maisons reconnaissent l'importance d'être intégrées à leur milieu (une réunion aux deux semaines) et ce, pour deux raisons :

- 1) connaître les autres organismes du milieu et se faire connaître d'eux;
- 2) s'assurer que toute décision prise par le milieu considère les besoins des femmes victimes de violence et de leurs enfants et respecte leurs droits.

5. CONCLUSION

Ces statistiques ramènent à la surface les deux objectifs principaux des maisons:

- 1) offrir un lieu pour aider les femmes et leurs enfants à se soustraire de la violence conjugale
- 2) promouvoir un changement social quant à l'oppression des femmes.

Ces deux objectifs sont interreliés de telle sorte que l'un ne pourrait avoir de sens sans l'autre. Toutefois, l'on aurait pu croire que les maisons se soient davantage centrées sur l'hébergement quand en fait ces résultats confirment à quel point les maisons n'ont pas perdu de vue l'importance de maintenir en fusion ces deux objectifs.

CONCLUSION

À la lumière de ces résultats, nous sommes maintenant en mesure d'évaluer l'atteinte des objectifs des maisons à savoir si par leurs services, elles répondent véritablement aux besoins des femmes violentées et de leurs enfants.

Les chiffres parlent : ils nous renseignent d'abord sur l'image des maisons : une ressource nettement identifiée comme **le lieu de compétence en matière de violence conjugale** par les femmes et le public en général que ce soit par le nombre de femmes rejointes (1 femme violentée sur trois), le nombre de demandes d'hébergement ayant pour motif la violence conjugale (87 % pour les femmes hébergées et 83 % pour les femmes refusées pour manque de place), le nombre d'appels téléphoniques pour obtenir des informations et des références, la demande grandissante de services par les femmes non hébergées tant par la voie téléphonique (consultation) que par la visite à la maison (services de face-à-face), et enfin la sollicitation toujours plus importante par les médias, les étudiantes, les tables de concertation, le milieu à parler de cette problématique et de la ressource.

Ainsi par la quantité et la qualité de leur travail de sensibilisation et de services auprès des femmes et enfants, les maisons récoltent 15 ans plus tard une reconnaissance sociale importante puisqu'elles sont pistées par les femmes comme le lieu central en matière de violence conjugale.

Les chiffres parlent ensuite de l'approche globale des maisons. En fait, à partir de l'expérience des femmes et de leur demande, les maisons ont développé un ensemble de services identifiés aux besoins des femmes victimes de violence et de leurs enfants. Les statistiques démontrent aujourd'hui à quel point l'ensemble de ces services est collé à la réalité de ces femmes : **par l'accroissement des demandes d'une année à l'autre** : une plus grande demande d'hébergement, de la durée du séjour, de la quantité de services par rapport aux ressources (transport, garderie, aide sociale, etc.), d'accompagnement, de la quantité de services juridiques surtout en matière criminel, et du suivi tant informel qu'organisé.

Le besoin des femmes se traduit aussi par l'accroissement des demandes de services sans hébergement. Les maisons s'ajustent à ce besoin en ouvrant de plus en plus leur porte à ces femmes et enfants qui, eux aussi, requièrent de l'information, des références, de la consultation, de l'accompagnement dans les démarches, du suivi etc... En bref, elles demandent l'approche globale sans hébergement.

Une autre voie nous permet d'évaluer la réponse des maisons aux besoins réels des femmes : **le nombre de refus** que les maisons doivent assumer : le refus d'admission tout comme les autres refus non quantifiés. Tous ces refus parlent de l'ampleur de la demande et de la correspondance de ces services à un besoin important. Ce nombre de refus parle aussi du problème de financement des maisons qui engendre une surcharge de travail à un personnel déjà réduit, et de la nécessité de poursuivre le développement du réseau des maisons.

En bref, ces statistiques sur les services confirment que les maisons se laissent guider d'abord par la réalité des femmes victimes de violence et de leurs enfants. Et force nous est de reconnaître l'efficacité de cette approche puisque les femmes répondent par leur confiance.