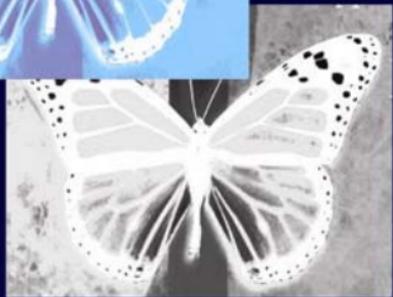
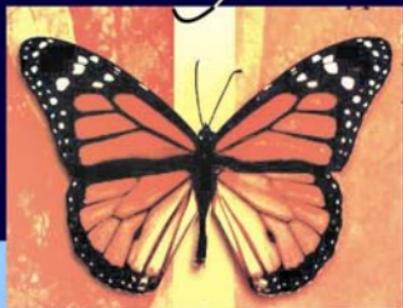


*Répondre aux besoins des femmes  
immigrantes et  
des communautés  
ethnoculturelles*



*Les défis de l'adaptation  
des services en violence conjugale*



# *Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles*

*Les défis de l'adaptation  
des services en violence conjugale*



Fédération de ressources d'hébergement pour  
femmes violentées et en difficulté du Québec



Table de concertation  
en violence conjugale  
de Montréal

UQÀM

Service aux collectivités  
Université du Québec à Montréal

En collaboration avec



BOUCLIER D'ATHÉNA SERVICES FAMILIAUX  
SHIELD OF ATHENA FAMILY SERVICES

*Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles*

Ce guide est une coproduction de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal et du Protocole UQAM-Relais-femmes du Service aux collectivités de l'UQAM. Il a été réalisé en collaboration avec le Bouclier d'Athéna services familiaux.

**Recherche et rédaction :** Maud Pontel et Irène Demczuk

**Révision :** Johanne Carbonneau, [jscarclou@axion.ca](mailto:jscarclou@axion.ca)

**Graphisme :** Diane Delorme

**Mise en pages :** Folio infographie

**Membres du comité d'encadrement :**

Ginette Berteau, professeure à l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal

Irène Demczuk, agente de développement au Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal

Caroline Farly, agente de liaison et de promotion à la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

Maud Pontel, chargée de projet

Monique Villeneuve, coordonnatrice à la Table de concertation en violence conjugale de Montréal

Nous tenons à remercier madame Marie Guylde Thélusmond qui a participé activement au comité d'encadrement de ce projet durant la première année.

**Membres du comité de lecture :**

Micheline Bouchard, travailleuse sociale au Centre de santé et de services sociaux du Plateau Mont-Royal

France Brochu et Danielle Lavigne, travailleuses sociales au Centre de santé et de services sociaux de Sherbrooke

Melpa Kamateros, directrice exécutive du Bouclier d'Athéna services familiaux

Salima Moussouni, intervenante à la maison d'hébergement l'Arrêt-Source

La publication de cette brochure a été rendue possible grâce à la contribution financière du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

**Distribution :**

Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

110, rue Sainte-Thérèse, bureau 505

Montréal (Québec) H2Y 1E6

Téléphone : 514 878-9757

Site Internet : [www.fede.qc.ca](http://www.fede.qc.ca)

Table de concertation

en violence conjugale de Montréal

110, rue Sainte-Thérèse, bureau 305

Montréal (Québec) H2Y 1E6

Téléphone : 514 396-2612

Site Internet : [www.tcvcm.ca](http://www.tcvcm.ca)

Service aux collectivités de l'UQAM

Téléphone : 514 987-3000 poste 4879

Site Internet : [www.sac.uqam.ca](http://www.sac.uqam.ca)

Dépôt légal : deuxième trimestre 2007

Bibliothèque et archives nationales du Québec

ISBN 978-2-9809724-0-9

# *Table des matières*

<b><i>Introduction</i></b>	5
<i>Première partie</i>	
<b><i>Identifier les obstacles à l'accessibilité des services</i></b>	7
La réalité complexe de l'immigration	11
L'identité ethnique : plus qu'une question d'immigration	13
Le parcours migratoire et les facteurs de vulnérabilité	13
Les obstacles rencontrés sur le parcours d'une demande d'aide	17
Les besoins des femmes dans leurs démarches	20
Fiche d'évaluation de la situation	22
<i>Deuxième partie</i>	
<b><i>Intervenir en contexte interculturel</i></b>	27
Les difficultés rencontrées dans la pratique	31
Améliorer la communication interculturelle	33
L'approche interculturelle : une triple démarche	35
Grille d'analyse d'un choc culturel	38
<i>Troisième partie</i>	
<b><i>Adapter nos services</i></b>	39
Les mesures à mettre en place : une démarche en six étapes	43
Des exemples d'initiatives	49
<b><i>Conclusion</i></b>	53
<b><i>Des ressources pertinentes</i></b>	52
Les services relatifs à l'immigration	55
Les principaux organismes régionaux	57
Les outils d'information et de sensibilisation à la violence conjugale	60
<b><i>Lexique des mots clés</i></b>	63
<b><i>Références</i></b>	67



# Introduction

Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles, victimes de violence conjugale, se trouvent confrontées à une réalité complexe, comparable à une toile d'araignée dont il est difficile de s'extirper. Lorsqu'elles décident d'entreprendre des démarches, afin de mettre un terme à la violence vécue, elles empruntent un parcours jalonné d'obstacles.

Par ailleurs, les organismes dont la mission consiste à venir en aide à ces femmes et à leurs enfants rencontrent aussi des défis importants dans leurs efforts pour les soutenir dans leur cheminement et pour leur permettre d'aspirer à une vie meilleure. Des difficultés peuvent en effet surgir tant en regard de l'intervention que de l'adaptation des services.

Ce guide poursuit trois objectifs :

- Informer et sensibiliser sur la réalité complexe des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles aux prises avec la violence conjugale ;
- Proposer une démarche et des outils d'intervention en contexte interculturel ;
- Soutenir la réflexion et l'adoption de mesures visant à adapter les services au multiculturalisme.

Ce document s'inspire d'un programme de formation<sup>1</sup> initié en 2000 et offert depuis à des centaines d'intervenantes<sup>2</sup> au Québec. Le guide s'adresse aux personnes et organismes œuvrant auprès de femmes victimes de violence conjugale, tels les maisons d'hébergement, les centres de femmes, les centres de santé et de services sociaux (CSSS), les services policiers, les centres hospitaliers ou encore les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS).

Il nous apparaît essentiel de favoriser l'accès des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles aux ressources d'aide en matière de violence conjugale. Nous espérons que ce guide constituera pour les ressources un soutien à leur réflexion et à leurs efforts pour atteindre cet objectif. Enfin, souhaitons qu'il donne naissance à de nouveaux horizons pour ces femmes et leurs enfants.

Bonne lecture !

---

1. Il s'agit d'un programme de formation en deux volets réalisé par la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, la Table de concertation en violence conjugale de Montréal et le Service aux collectivités de l'UQAM. *La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel* est une formation qui traite de l'intervention et de l'adaptation des services. *La violence conjugale en milieu ethnoculturel : s'informer pour mieux prévenir* porte sur le dépistage et la référence.

2. Afin d'alléger le texte, la forme féminine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes et vice et versa.



*Première partie*

***Identifier les obstacles  
à l'accessibilité des services***



*Je ne voulais pas en parler au début parce que j'avais peur que l'on me juge. Dans mon pays, une femme qui dit des choses comme ça, c'est comme une folle. Et sa vie peut devenir un cauchemar si elle veut quitter son mari. Même si je voulais partir, je ne pouvais pas affronter le regard des autres. Beaucoup de gens de ma communauté ont gardé la mentalité de là-bas. C'est toujours ta faute, jamais la sienne! Alors au début tu espères qu'il va changer, que ça va s'arranger, et qu'en restant ça va être plus simple. Mais tu sais que ce n'est pas vrai. Et puis, tu ne sais pas où aller parce que les seules personnes qui pourraient t'aider sont celles qui te disent de rester avec lui.*

#### TÉMOIGNAGE D'UNE FEMME IMMIGRANTE

Les femmes qui subissent de la violence conjugale de la part de leur conjoint ou de leur ex-conjoint vivent une expérience traumatisante. Cette réalité s'impose indépendamment du type de violence, de l'âge, de l'origine ethnique, de la classe sociale ou de la trajectoire personnelle. Comme toutes les autres femmes violentées, les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles éprouvent des sentiments de honte, de peur, de désarroi et d'impuissance à l'égard de la violence subie. Généralement, les femmes qui amorcent une démarche pour mettre un terme à cette situation s'engagent dans un long processus. Toutefois, pour certaines femmes immigrantes, ce cheminement peut sembler de prime abord impossible à entreprendre. Le parcours migratoire, et ses nombreux défis quant à l'acculturation et à l'intégration à la société d'accueil, place ces femmes dans une situation de vulnérabilité face à la violence conjugale et à l'accès aux ressources d'aide.



## *La réalité complexe de l'immigration*

Une personne est dite immigrante lorsqu'elle sollicite de s'établir au Canada de façon permanente. On parle alors de résidente permanente. Trois catégories d'immigration peuvent conduire à l'obtention d'une résidence permanente.

**L'IMMIGRATION ÉCONOMIQUE.** Cette catégorie concerne les personnes qui possèdent les compétences permettant de répondre aux besoins de main-d'œuvre du pays d'accueil. Les requérants, bien souvent des hommes, auront la possibilité d'être accompagnés par leurs conjointes et leurs enfants. Cette catégorie inclut des travailleuses ou des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires disposés à investir, à démarrer une entreprise, ou à exercer un travail autonome.

**LE REGROUPEMENT FAMILIAL.** Cette catégorie vise la réunification des familles. Elle autorise les personnes résidentes permanentes, ou détenant la citoyenneté canadienne, à faire venir et à parrainer un ou plusieurs membres de leur famille proche (conjointes ou conjoints, fiancées ou fiancés, partenaires conjugaux, parents descendants ou ascendants). L'engagement de parrainage s'étendra sur une période de trois ans pour les conjoints ou conjointes, alors qu'il durera dix ans pour les autres membres de la famille.

**LES PERSONNES RÉFUGIÉES.** Cette catégorie englobe les personnes réfugiées et celles se trouvant en situation particulière de détresse. Elle comprend les personnes adressant des demandes d'asile et celles sélectionnées par le Québec à l'extérieur du pays. Les personnes réfugiées seront indépendantes ou parrainées. Elles pourront alors être placées pour une période déterminée sous la responsabilité de l'État, ou d'un organisme à but non lucratif<sup>3</sup>, ou encore d'un membre de la famille.

La *Loi sur l'immigration* désigne les personnes qui s'installent temporairement au Canada comme ressortissantes étrangères. Elles ne sont pas considérées comme des immigrantes. Il peut s'agir de travailleuses temporaires, d'étudiantes étrangères, de touristes, d'individus admis pour des raisons médicales, de personnes titulaires d'un permis de séjour temporaire (autrefois nommé permis ministériel) ou de ressortissantes étrangères en attente de statut ou sans statut légal. Ces dernières sont considérées comme les plus vulnérables, puisqu'elles n'ont pas accès à l'ensemble des services et des ressources d'aide.

Le gouvernement autorise les personnes détentrices d'un statut temporaire à résider au Canada pendant une période limitée. Ces ressortissantes étrangères ont l'obligation de quitter

---

3. Il s'agit soit d'un organisme à but non lucratif ou d'un groupe de résidents du Québec qui ont manifesté concrètement leur solidarité à l'égard de personnes en situation de détresse et qui s'engagent à subvenir à leurs besoins pendant une période d'un an et à faciliter leur intégration au Québec.

le territoire à l'expiration de leur visa, à moins que celui-ci ne soit prolongé, ou qu'une demande de résidence permanente ait été adressée.

Le statut d'immigration d'une femme violentée joue un rôle très important dans le plan d'intervention, notamment dans la recherche de ressources juridiques appropriées. Il est primordial de détenir des informations valides sur la situation d'immigration afin de ne pas induire cette femme en erreur. À titre d'exemple, arrêtons-nous ici sur la question du parrainage.

Les femmes parrainées vivent dans un contexte de dépendance légale vis-à-vis de leur conjoint qui devient par contrat leur garant. En effet, dans le cadre d'un parrainage, le conjoint devra assumer les besoins essentiels (logement, nourriture, vêtement, etc.) de son épouse pendant trois ans<sup>4</sup>. Cette dernière a le droit de travailler et pourra bénéficier de prestations sociales en cas de cessation d'emploi. Cependant, le conjoint aura l'obligation de rembourser ces prestations à l'État, ce qui place les femmes parrainées dans un dilemme moral et une situation de vulnérabilité. Le parrainage renforce la dépendance économique et psychologique des femmes à leurs conjoints.

Les femmes parrainées qui décident de fuir la violence conjugale, craignent l'interruption du parrainage et croient souvent qu'il est juridiquement impossible de quitter leur agresseur. Or, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada reconnaît la violence conjugale comme un motif valable pour justifier la rupture de l'engagement de parrainage. Les femmes parrainées risquent donc peu d'être expulsées du Canada si elles souhaitent quitter leur conjoint violent.

Puisque cette question est complexe, il y a lieu de se tenir régulièrement informées et de recourir à des ressources spécialisées en immigration si nécessaire. Cette préoccupation s'avère cruciale pour être à même d'orienter adéquatement les femmes immigrantes, et en particulier les femmes parrainées, réfugiées et résidentes temporaires. Enfin, il importe de s'assurer du consentement de ces femmes avant d'entamer quelque démarche que ce soit.

L'immigration constitue un champ de compétences partagées entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec. L'information sur les statuts d'immigration se trouve sur les deux sites Internet suivants :

Pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec :

<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca>

Pour le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada :

<http://www.cic.gc.ca/francais/index.html>

---

4. Voir Côté, A., Kérisit, M., Côté, M-L. (2001). *Qui prend pays... L'impact du parrainage sur les droits à l'égalité des femmes immigrantes*, imprimé, Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario.

## ***L'identité ethnique : plus qu'une question d'immigration***

Trop souvent, les termes « immigration » et « communauté ethnoculturelle » sont employés sans distinction. Ils réfèrent pourtant à deux réalités fort différentes. La *Loi sur l'immigration* désigne comme « immigrantes » les femmes nées ailleurs qui détiennent un statut de résidente permanente et qui, par le fait même, ont le droit de s'établir de façon permanente au Canada. En 2001, 9,9 % de la population féminine du Québec était immigrante (Conseil du statut de la femme, 2005).

La notion de « communauté ethnoculturelle » fait référence, quant à elle, à un groupe social dont les membres ont en commun une certaine perception de leur identité, de leurs intérêts, ainsi qu'un héritage culturel et historique lié à l'émigration. Ces communautés de personnes d'origines diverses, nées ici ou à l'étranger, contribuent au développement démographique, social, économique et culturel de la société québécoise. Le sentiment d'appartenance à une communauté ethnoculturelle est subjectif et peut différer d'une personne à l'autre. Ce lien d'appartenance n'exige pas que tous les membres habitent une localité précise, ni que chacun d'eux soit en interaction permanente avec les autres, ni qu'ils partagent tous et toutes les mêmes caractéristiques culturelles.

Nous ne connaissons pas le nombre exact de femmes nées au pays qui s'identifient à une communauté ethnoculturelle, car le Canada ne recense que les personnes d'origines diverses ayant émigré au pays.

### ***Le parcours migratoire et les facteurs de vulnérabilité***

*L'expérience migratoire est à la fois un projet (de vie), un trajet (le voyage)  
et un parcours (des étapes). C'est une expérience déstabilisante.*

JOËL FRONTEAU<sup>5</sup>

Émigrer consiste à entreprendre une aventure mystérieuse dont on ne connaît à l'avance ni le déroulement ni la finalité. La migration constitue un processus; d'abord une émigration et ensuite une immigration. Le parcours migratoire touche les femmes à partir du moment de

---

5. Fronteau, Joël (2001). « Le processus migratoire : la traversée du miroir », dans *L'intervention interculturelle*, sous la direction de Gisèle Legault, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, p. 1.

leur décision de migrer jusqu'à leur adaptation dans le pays d'accueil. Il se divise en trois étapes : l'émigration (quitter), l'adaptation voire l'acculturation à son nouveau milieu (arriver) et l'intégration à la société d'accueil (rester). Ce processus génère des changements majeurs dans les habitudes acquises : langue, alimentation, adaptation au climat, aux transports, au travail, etc. Il entraîne des bouleversements d'ordre affectif, psychologique et physique, mais surtout, il touche l'image de soi. En outre, le processus migratoire accroît la vulnérabilité, car les femmes se trouvent ainsi plongées dans un environnement peu ou pas familier, dont elles ne parviennent pas toujours à maîtriser les codes.

Or, les femmes qui vivent de la violence conjugale verront s'amplifier leurs difficultés rencontrées dans l'adaptation et l'intégration à la société d'accueil. De surcroît, ces problèmes d'intégration auront un impact important dans la recherche et l'accès à des ressources d'aide.

Il importe d'examiner les étapes du parcours migratoire afin d'identifier certains facteurs de vulnérabilité présents chez les femmes immigrantes vivant de la violence conjugale.

### *L'émigration*

Il existe presque autant de raisons de quitter un pays que de personnes immigrantes. Et plus ces dernières s'investissent dans leur projet de migration, plus leurs chances de s'intégrer dans la société d'accueil s'en trouvent favorisées. Par ailleurs, les femmes n'ayant pas choisi de partir envisagent difficilement leur installation dans le nouveau pays. Pour les femmes réfugiées, par exemple, la décision d'émigrer peut découler d'une guerre, d'une dictature ou d'une catastrophe naturelle. Mais plusieurs femmes émigrent aussi pour suivre leur conjoint. Certaines d'entre elles doivent abandonner leur pays, leur famille ou leurs proches à contrecœur. Que ce soit dans le cadre d'un parrainage, d'un regroupement familial, ou d'une immigration économique, les femmes ont souvent le rôle de celle qui accompagne.

L'émigration représente un processus long et coûteux. Elle engendre de nombreux facteurs de stress causés par des aléas administratifs, économiques et sociaux vécus avant l'étape migratoire. La personne qui quitte son pays risque également de vivre une période de deuil plus ou moins difficile à surmonter, selon les raisons de sa migration.

Certaines femmes immigrantes, en particulier les femmes réfugiées, ont traversé des expériences traumatisantes et peuvent, en conséquence, souffrir d'un syndrome de stress post-traumatique. On prendra soin d'en dépister les symptômes et de s'assurer que les femmes sont prêtes à aborder leur histoire personnelle ou familiale plutôt que de forcer la confiance.

## *L'adaptation*

En arrivant au pays, les personnes immigrantes vivent une phase d'adaptation. Le couple investira toutes ses énergies à assurer la survie de la famille dès son arrivée : trouver un logement, un travail, une école pour les enfants. Les nouveaux arrivants traverseront plus facilement cette étape s'ils reçoivent l'aide de personnes de leur communauté d'origine déjà installées au pays. La réorganisation de la vie quotidienne représente des sources potentielles d'anxiété et d'incompréhensions, et suscite des sentiments d'incompétence et de frustration. Face à ces situations, les personnes immigrantes tentent de s'ajuster et de s'accommoder à un environnement parfois inconnu.

Le processus d'adaptation à une nouvelle société peut aussi générer un isolement cognitif, affectif et social. Les femmes ressentent plus durement cet isolement, car elles se voient privées du soutien précieux dont elles bénéficiaient dans leur pays d'origine pour les affaires domestiques et les soins aux enfants. Le manque de liens sociaux, l'absence d'amis ou de proximité avec les membres de la famille, la déqualification professionnelle, l'appauvrissement économique entraînent une perte d'estime de soi et une dévalorisation personnelle qui peut mener à des idéations suicidaires. Tous ces facteurs de vulnérabilité, associés au parcours migratoire, seront amplifiés si les femmes vivent de la violence conjugale.

En émigrant, les personnes transportent avec elles une partie des normes et des valeurs de leur milieu d'origine et y demeurent très attachées. Ces valeurs peuvent se heurter à celles de la société d'accueil. Pour ceux et celles qui proviennent de sociétés traditionalistes, les rôles sexuels ont tendance à être définis selon l'organisation sociale et familiale patriarcale. L'homme, pourvoyeur, est considéré comme le chef de la famille, la femme, comme la gardienne du foyer qui assure la bonne marche et le bien-être du ménage. Or, au Québec, l'égalité entre les sexes est promue. Les femmes investissent l'espace public, elles peuvent occuper un emploi et exercer un certain contrôle sur leurs ressources économiques. Dans cette phase d'adaptation aux normes de la nouvelle société, certaines immigrantes éprouvent le sentiment d'accéder à une forme de liberté et d'émancipation, d'autres au contraire, ressentent un sentiment de dépossession et d'anxiété. La confrontation entre les valeurs du pays d'origine et du pays d'accueil peut provoquer des tensions dans le couple.

De plus, la conception du mariage peut aussi différer d'une culture à l'autre. Dans certaines sociétés, les familles conviennent du choix de l'époux pour la femme. Dans d'autres, le mariage peut être forcé et dans de très nombreux pays traditionalistes, le mariage revêt un caractère sacré et éternel. Toute personne immigrante a intériorisé les valeurs et les normes sociales de sa communauté d'origine. En conséquence, les femmes immigrantes qui vivent de la violence conjugale peuvent se sentir investies du devoir de perpétuer leur mariage malgré la violence et envisageront difficilement une séparation ou un divorce. Plusieurs communautés jugent d'ailleurs cette éventualité comme un affront, voire comme une faute. La famille, restée au pays, joue parfois un rôle considérable dans les démarches entreprises par la femme violentée. Que cette influence soit positive ou négative, il importe de déterminer la place occupée par

ce réseau dans la situation des femmes et dans les pistes de solutions à prendre en considération.

Il apparaît nécessaire de s'informer sur les rôles sociaux des hommes et des femmes dans le pays d'origine et dans le processus d'adaptation à la société d'accueil lors de l'évaluation de la demande d'aide. De plus, il est utile de questionner les femmes sur leurs propres valeurs culturelles et religieuses de même que celles de leur communauté d'origine à l'égard des femmes. Le Canada criminalise la violence conjugale depuis plus de vingt ans, alors que de nombreux pays ne considèrent pas cette forme de violence comme un acte criminel. Les femmes y sont encore traitées comme des citoyennes de seconde zone et ne jouissent pas des mêmes droits que les hommes. La perception de ces femmes de la violence conjugale s'en trouve influencée, ainsi que les mécanismes d'aide envisagés. L'intervention auprès des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles tiendra compte de ces difficultés. On laissera le temps s'opérer afin que les femmes s'ouvrent et que se développe une relation de confiance. Et l'on saluera leur courage puisqu'il s'agit souvent d'un premier pas.

Le parcours migratoire n'est pas la cause de la violence conjugale. Dans bien des cas, cette situation existait déjà dans le pays d'origine. De nombreuses femmes immigrantes attribuent toutefois la violence dont elles sont victimes au stress que la migration a provoqué au sein du couple. Elles peuvent considérer la violence comme une des difficultés à accepter et à surmonter dans leur nouvelle vie. L'intervention à leur égard sera d'autant mieux orientée qu'elle prendra en considération les facteurs de vulnérabilité auxquels elles sont exposées.

Il apparaît ici essentiel de rester à l'écoute des motifs de la migration, de bien saisir le contexte culturel du pays d'origine et d'être attentive aux facteurs de vulnérabilité associés à la phase d'adaptation à la société d'accueil.

### *L'intégration*

La phase d'intégration est en quelque sorte le prolongement de la phase d'adaptation. Comme cette dernière, elle s'inscrit dans le temps et représente un processus dynamique d'interaction entre les personnes immigrantes et la société d'accueil. Les spécialistes en ce domaine distinguent trois niveaux d'intégration :

**L'INTÉGRATION DE FONCTIONNEMENT**, dans laquelle la personne est capable de communiquer dans la langue du pays et de gagner sa vie ;

**L'INTÉGRATION DE PARTICIPATION**, dans laquelle la personne est active dans la société et désire y jouer un rôle dans un champ d'activités spécifique ;

**L'INTÉGRATION D'ASPIRATION**, dans laquelle la personne décide de lier son avenir et celui de ses enfants aux projets du pays, comme membre à part entière de la société<sup>6</sup>.

L'intégration nécessite de la part des personnes immigrantes un engagement et un investissement à long terme. La capacité d'intégration dépend à la fois des ressources personnelles des individus (cognitive, émotionnelle, financière, etc.), et des mécanismes d'intégration mis en place par la société d'accueil.

Avant les années 1970, les mécanismes d'intégration des personnes immigrantes au Québec étaient peu développés. Ainsi, de nombreuses femmes arrivées lors de la période de l'après-guerre n'ont pu bénéficier de cours de langues et de mesures de soutien permettant une intégration professionnelle et sociale réussie. De ce fait, ces femmes, aujourd'hui plus âgées, ne détiennent souvent qu'une connaissance sommaire du français et de l'anglais et ont tendance à vivre dans des milieux sociaux restreints à leur communauté d'origine. Évoluant sous une sorte de coupole culturelle, elles entretiennent peu de contacts avec les institutions et les services publics. En conséquence, les ressources d'aide leur sont largement méconnues. En raison des barrières linguistiques et de leur méconnaissance des ressources, elles risquent de demeurer longtemps dans une relation de violence conjugale, alors qu'on les imagine, à tort, moins vulnérables que les nouvelles arrivantes.

Comme il a été dit plus haut, chaque individu poursuit un parcours migratoire différent. Cependant, toutes les personnes qui immigreront passent au travers de périodes de stress au cours du processus. Connaître les conditions de départ, d'arrivée et d'intégration des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles, permettra de fournir des indicateurs sur les facteurs de vulnérabilité à la violence conjugale.

### ***Les obstacles rencontrés sur le parcours d'une demande d'aide***

Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles rencontrent de nombreux obstacles avant de demander de l'aide une première fois. Il peut s'agir de barrières personnelles, culturelles ou institutionnelles. Les difficultés, qui freinent la démarche de ces femmes pour s'en sortir, méritent d'être correctement identifiées afin d'en atténuer les effets.

---

6. Voir Abou (1988) cité dans G. Legault et R. Bourque (2001). « La diversité des visions du monde à travers les valeurs et les croyances », dans *L'intervention interculturelle*, op. cit. p. 71.

## *Les barrières personnelles*

**LA COMMUNICATION.** La méconnaissance des langues d'usage de la société d'accueil peut représenter un obstacle majeur dans la capacité d'exprimer l'expérience de la violence et dans la recherche de ressources d'aide.

**LES SENTIMENTS.** Les femmes vivent généralement de la honte, de la culpabilité et de la peur. Peur des représailles du conjoint et de perdre leurs enfants. Mais une peur aussi de l'inconnu quant à leur avenir dans la nouvelle société ou encore une peur de retourner au pays et d'affronter les conséquences de la séparation du conjoint.

**LA CHARGE PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE.** Le parcours migratoire et l'expérience de la violence conjugale entraînent un épuisement physique, psychologique et moral.

**LES CONDITIONS MATÉRIELLES.** L'immigration, et dans son sillon la déqualification professionnelle, a pu conduire à un appauvrissement et à une dépendance économique accrue vis-à-vis du conjoint.

**L'ISOLEMENT.** La perte du réseau de soutien et la difficulté à créer de nouvelles relations sociales du fait de la migration, augmentent l'isolement des femmes violentées et rendent la recherche de ressources d'aide plus difficile.

## *Les barrières culturelles ou religieuses*

**LES TABOUS.** Dans certains pays ou communautés, la violence envers les femmes est banalisée ou simplement niée. De nombreux interdits entourent la violence conjugale ou sexuelle et sont intériorisés par les femmes.

**LA CONCEPTION TRADITIONNELLE DE LA FAMILLE.** Plusieurs communautés ethnoculturelles considèrent le mariage comme permanent. Certaines femmes, pour qui le divorce demeure inconcevable à cause de motifs religieux ou moraux, préféreront subir leur situation plutôt que porter le poids de la culpabilité d'une rupture des liens conjugaux et familiaux.

**LA PEUR DU REJET DE LA COMMUNAUTÉ D'ORIGINE.** Dans certaines cultures, une « bonne épouse » ne quittera pas son conjoint par crainte d'être jugée ou rejetée par sa famille et sa communauté d'origine. Des proches en viendront même à la tenir responsable du comportement de son conjoint, et à lui conseiller d'accepter sa situation et de se montrer plus gentille, plus compréhensive.

## *Les barrières institutionnelles*

Il est question ici de la perception des femmes à l'égard des services et des institutions.

**LA MÉCONNAISSANCE DES RESSOURCES.** Certaines femmes ne connaissent pas l'existence des maisons d'hébergement, par exemple, et ignorent qu'elles peuvent s'y réfugier et recevoir le soutien d'une intervenante ou les services d'une travailleuse sociale.

**LA MÉCONNAISSANCE DES DROITS.** Les femmes immigrantes éprouvent de nombreuses difficultés liées à leur statut d'immigration et ne sont pas toujours au fait de leurs droits à cet égard.

**LA PEUR DES RÉPERCUSSIONS D'UNE PLAINTÉ.** Les femmes qui prennent l'initiative d'une dénonciation craignent des conséquences légales, comme leur expulsion ou celle de leur conjoint, le blocage du processus d'immigration ou la perte de la garde de leurs enfants.

**LA MÉFIANCE À L'ÉGARD DES AUTORITÉS PUBLIQUES.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles se méfient parfois des organismes publics et des services policiers, sociaux et hospitaliers. Certaines d'entre elles ont vécu sous des régimes dictatoriaux où le corps policier endossait un rôle de répression. D'autres ont connu des régimes corrompus où l'on peut acheter un titre de médecin sans détenir aucune qualification.

**LA PEUR DES CONSÉQUENCES POUR LE CONJOINT.** Même si elles sont victimes de violence conjugale, plusieurs femmes hésiteront à porter plainte, car elles s'inquiéteront du sort réservé à leur conjoint pendant sa détention et durant le processus judiciaire. Se verra-t-il maltraité? Aura-t-il un casier judiciaire qui portera atteinte à l'honneur de la famille?

**L'INTRUSION DANS UN DOMAINE PRIVÉ.** Dans certaines communautés, un couple ne doit pas relater ses difficultés à l'extérieur de la famille. Consulter une personne étrangère pour lui parler de la violence subie contrevient à cette règle de conduite.

**LA PEUR DE L'INCOMPRÉHENSION ET DES JUGEMENTS.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles craignent de ne pas être comprises, voire d'être jugées dans leur perception de la situation de violence ainsi que dans les solutions envisagées.

**LA PEUR DU RACISME.** Les femmes immigrantes, en particulier celles de minorités visibles, sont exposées aux manifestations de xénophobie ou de racisme dans leur vie quotidienne. Elles appréhendent de retrouver ces attitudes chez les intervenantes à qui elles font appel pour recevoir de l'aide.

\* \* \*

Les barrières sont donc multiples et souvent cumulatives. Plusieurs actions peuvent cependant être entreprises pour lever ces obstacles et adapter l'intervention et les services aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles violentées.

## *Les besoins des femmes dans leurs démarches*

Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles violentées partagent les besoins de la plupart des femmes victimes de violence conjugale : sécurité, protection, et hébergement pour elles et leurs enfants. Toutefois, leur situation particulière de vulnérabilité nécessite un soutien et un accompagnement dans les démarches qui les mèneront vers une vie sans violence.

### *Être accueillies avec ouverture et respect*

**SE SENTIR EN CONFIANCE.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles ont besoin de se sentir en confiance et respectées dans leur identité culturelle et leurs croyances religieuses. Particulièrement, si elles consultent pour la première fois la ressource d'aide. Nous devons les sécuriser et leur fournir des renseignements sur la mission de l'organisme, et sur l'aide qu'elles sont en droit d'attendre. Leur expliquer qu'il est courant, au Québec, de faire appel à des personnes étrangères pour recevoir de l'aide et que nous respecterons, en tout temps, la confidentialité de leurs propos ainsi que leur démarche personnelle.

**ÊTRE RESPECTÉES.** Les femmes veulent s'assurer qu'elles ne se sentiront pas stigmatisées du fait de leur culture, de leurs croyances ou de leurs habitudes de vie par les intervenantes ou encore par les femmes fréquentant les mêmes ressources. En maison d'hébergement, par exemple, les femmes se retrouvent dans un lieu étranger où les intervenantes et les autres femmes hébergées peuvent ressentir de l'inconfort quant à certaines manifestations culturelles. Nous avons la responsabilité d'instaurer un climat de tolérance et d'ouverture à la diversité.

**ÊTRE COMPRISES.** Les barrières linguistiques imposent à l'occasion le recours à un service d'interprète. Par contre, si l'interprète provient de leur communauté, certaines femmes hésiteront à dévoiler leur situation par crainte des rumeurs, de l'ostracisme, ou même de l'exclusion. Nous devons nous assurer que les interprètes ont reçu une formation professionnelle et qu'elles ou ils respecteront la confidentialité des propos.

**ÊTRE ÉCOUTÉES.** Les femmes ont besoin de se sentir écoutées et respectées dans les diverses alternatives qu'elles peuvent formuler en rapport avec leur situation de violence conjugale. Certaines n'envisageront pas la séparation ou le divorce et demanderont des services tels que la thérapie conjugale, à laquelle participerait le conjoint, ou encore des ressources issues de la communauté d'origine. Nous pouvons les accompagner dans la recherche de ces services.

**ÊTRE EN LIEN.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles éprouveront sans doute la nécessité de maintenir des rapports avec des proches, ici ou dans leur pays d'origine, et d'entretenir le contact avec des ressources de leur communauté d'origine et leur lieu de culte.

## *Être informées*

**CONNAÎTRE LEURS DROITS.** Toutes les femmes violentées doivent recevoir des renseignements sur leurs droits en regard de la judiciarisation et du traitement de la violence conjugale au Canada. Les femmes immigrantes ayant des statuts particuliers, ou en attente d'un statut, ont besoin, en plus, d'informations relatives à leur statut d'immigration. Nous insistons sur le fait qu'elles craignent l'expulsion, de perdre la garde de leurs enfants, ou qu'une dénonciation nuise aux procédures d'immigration.

**ÊTRE RASSURÉES SUR LA MISSION DES SERVICES PUBLICS.** Les services policiers et gouvernementaux représentent parfois la forme d'autorité que ces femmes ont dû fuir dans leur pays d'origine. Nous devons les aider à surmonter leurs craintes en les informant sur les rôles de ces services et sur les conséquences de l'intervention projetée.

## *Être supportées matériellement et psychologiquement*

**ÊTRE ACCOMPAGNÉES.** Que ce soit à propos des procédures d'immigration, ou de la recherche d'un emploi ou d'un logement, les femmes ont besoin de soutien dans leurs multiples démarches. N'oublions pas qu'elles connaissent très peu les ressources mises à leur disposition et qu'elles risquent de se sentir intimidées par la quantité et la complexité des documents exigés.

**ÊTRE TRAITÉES AVEC COMPRÉHENSION.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles disposent souvent de revenus financiers très limités. Le plan d'intervention devra faire preuve de souplesse et prévoir, au besoin, le remboursement des coûts de déplacements et de gardiennage pour les rencontres.

**RECONSTRUIRE LEUR ESTIME.** Les femmes violentées éprouvent en général de la honte et de la culpabilité à l'égard de leur situation. Mais les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles peuvent vivre cette situation comme un échec du fait qu'elles portent, dans la majorité des cas, la responsabilité de l'harmonie familiale. Nous devons leur signifier que nous sommes là pour les soutenir et que nous respecterons leur rythme de cheminement.

\* \* \*

En ayant une meilleure connaissance des besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles, nous pourrions leur venir en aide de manière plus adéquate.

## *Fiche d'évaluation de la situation*

Cette fiche de renseignements permet de consigner de nombreuses informations relatives aux femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles qui vivent de la violence conjugale et d'évaluer leur situation. La fiche pourra être adaptée en fonction du cadre d'intervention.

RENSEIGNEMENTS SUR LA FEMME ET SUR SA FAMILLE	
Nom(s) de la femme:	_____
Âge:	_____
Pays de naissance et pays de provenance:	_____
Langue(s) parlée(s):	_____
Religion:	_____ pratiquante <input type="checkbox"/> non-pratiquante <input type="checkbox"/>
Situation conjugale:	_____
Informations complémentaires sur le lien conjugal (mariage d'amour, de convenance, forcé, etc.):	_____ _____
Nom(s) du conjoint:	_____
Âge:	_____
Pays de naissance et pays de provenance:	_____
Langue(s) parlée(s):	_____
Religion:	_____ pratiquant <input type="checkbox"/> non-pratiquant <input type="checkbox"/>
Nombre d'enfants:	filles) _____ garçon(s) _____
Âge des enfants:	_____
Est-ce que tous les enfants vivent au Québec:	Oui _____ Non _____
Combien d'enfants vivent au Québec?	_____
Combien d'enfants sont nés au Québec?	_____
Adresse:	_____
Y'a-t-il d'autres personnes qui résident dans le foyer familial:	Oui _____ Non _____
Quels sont les liens entre les personnes?	_____ _____

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'IMMIGRATION**

Statut d'immigration actuel: \_\_\_\_\_

Quelles sont les démarches en cours? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date et statut à l'arrivée au Canada (Québec)

De la femme: \_\_\_\_\_

Du conjoint: \_\_\_\_\_

Des enfants: \_\_\_\_\_

Quelles sont les démarches en cours et les autorités impliquées (inscrire les coordonnées)?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels sont les documents que Madame a en sa possession (en faire des photocopies)?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Informations sur le contexte du trajet migratoire (départ forcé ou choisi, persécution, etc.):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CONDITIONS SOCIOÉCONOMIQUES DE LA FAMILLE**

Sources actuelles de revenus: \_\_\_\_\_

Métier, profession ou occupation de la femme

Actuel: \_\_\_\_\_

Dans le pays d'origine: \_\_\_\_\_

Autre profession ou occupation depuis l'arrivée: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Métier, profession ou occupation du conjoint

Actuel: \_\_\_\_\_

Dans le pays d'origine: \_\_\_\_\_

Autre profession ou occupation depuis l'arrivée: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Métier, profession ou occupation des autres personnes résidant au foyer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Niveaux d'instruction :

De la femme: dans le pays d'origine: \_\_\_\_\_

                  dans le pays d'accueil: \_\_\_\_\_

Du conjoint: dans le pays d'origine: \_\_\_\_\_

                  dans le pays d'accueil: \_\_\_\_\_

Aspects importants à retenir: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RÉSEAU SOCIAL ET FAMILIAL**

Quel soutien reçoit la femme ?

Au Québec : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dans son pays d'origine : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quel soutien reçoit la femme de la part de sa communauté : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels sont les liens de la femme avec les organismes et les institutions publiques : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels sont les liens de la femme avec les organismes de la communauté d'origine : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



*Deuxième partie*

***Intervenir en contexte  
interculturel***



*Lorsque madame est entrée dans mon bureau, elle portait un niqab<sup>7</sup>. Il m'était donc impossible d'établir un contact visuel. Pour moi, le niqab a créé une distance et rendait difficile la communication et l'échange. C'était également difficile d'aborder directement le problème de violence conjugale. J'étais très déstabilisée par cette situation.*

#### TÉMOIGNAGE D'UNE INTERVENANTE

La première partie de ce guide a établi l'importance de comprendre les obstacles qui jalonnent le parcours des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles qui vivent de la violence conjugale, et de saisir leurs besoins. Intervenir dans un contexte interculturel comporte aussi plusieurs défis pour les intervenantes. Les difficultés rencontrées par ces dernières relèvent souvent de la méconnaissance du parcours migratoire de la femme et des lois de l'immigration. En outre, les circonstances dans lesquelles se déroule l'intervention ne permettent pas toujours d'obtenir un soutien et le temps nécessaire à l'établissement d'un lien de confiance avec une femme qui ne partage pas les mêmes référents culturels que les nôtres.

Les difficultés peuvent aussi provenir de problèmes liés à la communication interculturelle. La capacité d'instaurer une bonne communication avec les femmes d'origines diverses est essentielle dans la relation d'aide. Sinon, il se crée des malentendus, des incompréhensions, des mauvaises interprétations voire des chocs culturels qui risquent d'engendrer des évaluations et des interventions inadéquates. Les problèmes de chocs culturels peuvent s'avérer fort coûteux pour les professionnelles qui voient leurs interventions mises en échec sans en comprendre la cause.

Accroître ses connaissances sur l'immigration et les caractéristiques culturelles des femmes que nous desservons est nécessaire pour améliorer l'intervention. Toutefois, cela est insuffisant si l'approche demeure uniquement centrée sur les caractéristiques de la femme violentée. Il s'agit, au contraire, d'une dynamique relationnelle entre deux identités culturelles : soi et l'autre. La compréhension de l'autre passe par la découverte de sa propre identité culturelle et professionnelle. C'est ce que propose l'approche interculturelle développée par Margalit Cohen-Émerique<sup>8</sup>.

---

7. Le *niqab* est une pièce de tissu, porté par certaines femmes musulmanes, qui couvre le visage.

8. Cohen-Émerique, Margalit (1993). « L'approche interculturelle dans le processus d'aide », *Santé mentale au Québec*, vol. XVIII, n° 1, printemps, p. 71-91.

Cette approche, comme nous l'examinerons, implique une écoute de l'autre, une ouverture à la diversité, une tolérance par rapport à la différence et un refus des vérités définitives, afin que les femmes, quelles que soient leurs appartenances, se sentent reconnues comme sujets.

Nous présentons dans cette seconde partie du guide, les principales difficultés rencontrées par les intervenantes et les jalons d'une approche interculturelle qui permet de dépasser les situations de choc et d'améliorer les pratiques d'intervention.

## *Les difficultés rencontrées dans la pratique*

Bon nombre d'intervenantes reconnaissent leur sentiment d'impuissance lors d'une intervention en contexte interculturel. Face à la complexité de certaines situations, elles déplorent le manque d'informations pour répondre aux besoins particuliers des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles ainsi que le peu de soutien. Voici quelques-unes des difficultés les plus fréquemment rencontrées.

**LA MÉCONNAISSANCE DU PROCESSUS MIGRATOIRE.** Rares sont les intervenantes qui ont reçu au cours de leur cheminement professionnel de l'information ou de la formation sur les réalités migratoires et leurs impacts dans la vie des femmes et de leur famille. Or, pour être efficace, l'intervention en contexte interculturel requiert une bonne connaissance des étapes de la migration, mais également des lois et des droits et responsabilités des femmes immigrantes.

**LA MÉCONNAISSANCE DE LA LANGUE.** Plusieurs femmes immigrantes et de communautés ethnoculturelles qui vivent de la violence conjugale ne parlent ni le français ni l'anglais. Les intervenantes font donc face à des barrières importantes de communication. Dans ces circonstances, elles doivent faire appel à une ou un interprète. Cependant, les organismes œuvrant en violence conjugale n'ont pas tous accès à une banque d'interprètes. L'intervenante se trouve alors aux prises avec des problèmes de délais et de disponibilité de la ressource qui compromettent le déroulement de son intervention. Ajoutons que les interprètes ne sont pas nécessairement formés aux règles éthiques de l'intervention psychosociale. Les principes de base, comme la confidentialité des renseignements et la sécurité des femmes, ne sont malheureusement pas toujours respectés.

**LE MANQUE DE TEMPS.** L'intervention en contexte interculturel nécessite plus de temps que l'accompagnement d'une personne née au pays et partageant les mêmes référents culturels. De nombreuses praticiennes signalent ne pas disposer de suffisamment de temps pour bien comprendre la situation et les besoins des femmes immigrantes, un élément pourtant essentiel à une intervention adéquate.

**LE MANQUE DE FORMATION ET DE SOUTIEN DE L'EMPLOYEUR.** Plusieurs intervenantes se plaignent du peu de formation offerte par l'employeur afin de les habiliter à intervenir dans un contexte interculturel. Elles notent aussi le manque de lieu de partage d'expertises entre intervenantes et de supervision clinique pour discuter des situations critiques.

**LE CADRE PHYSIQUE DE L'INTERVENTION.** Des intervenantes soulignent que la disposition du mobilier, voire l'environnement physique de leur bureau, ne favorise pas nécessairement la dynamique relationnelle avec les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles.

Il importe d'évaluer si le cadre physique d'intervention facilite ou non la relation d'aide et de ne pas hésiter à déplacer les tables et les chaises. Néanmoins, les intervenantes n'ont pas toujours le pouvoir décisionnel et la liberté de transformer leur environnement afin qu'il favorise la relation d'aide.

**LE FORMALISME DE L'INTERVENTION.** Souvent, la manière d'accueillir et d'accompagner une femme violentée varie selon la profession occupée, la mission de l'organisme ou encore le secteur dans lequel il s'inscrit. En fait, chaque organisation adopte certaines balises culturelles dans sa façon de dispenser ses services. Une intervention trop formelle peut avoir comme conséquence de freiner les rapports interpersonnels entre l'intervenante et la femme immigrante. Dans d'autres cas, au contraire, le formalisme rassure. Détenir des connaissances de base sur les normes culturelles auxquelles adhèrent les femmes de diverses origines s'avère nécessaire pour les intervenantes, mais aussi pour leur organisme.

**LES PRÉJUGÉS.** Les intervenantes peuvent avoir des préjugés, des attitudes ou des comportements empreints de stéréotypes, de xénophobie ou de racisme. Elles perçoivent alors la situation au travers de ces filtres culturels et agissent à partir de ceux-ci, ce qui entrave la bonne marche de l'intervention. Prendre conscience de ses préjugés, les identifier et reconnaître leurs impacts dans le contexte de l'intervention constitue un premier pas qui permettra de les éliminer.

**LA CONCEPTION DE LA VIOLENCE CONJUGALE.** Les intervenantes peuvent vivre des malaises et des incompréhensions profondes lorsqu'elles se trouvent confrontées à des visions différentes de la violence conjugale ou familiale, et à des moyens singuliers proposés par certaines femmes immigrantes. Dépasser ce choc culturel nécessite une démarche de décentration par rapport à ses propres schèmes et de découverte du cadre de référence de l'autre. L'idée consiste à parvenir à un rapprochement culturel quant à la perception du problème et aux pistes de solution à envisager. Or, les conditions de travail ne permettent pas toujours aux intervenantes de bénéficier du temps et de l'expertise nécessaire en médiation culturelle pour surmonter ce choc.

**LES VALEURS MORALES ET RELIGIEUSES.** Dans une société qui se veut laïque, nombreuses sont les intervenantes ayant des difficultés à s'ouvrir aux croyances religieuses de certaines femmes, notamment quand celles-ci se manifestent à travers les coutumes, l'alimentation, le vêtement ou la conception de la place des femmes et des hommes dans la société. Être réceptive aux croyances religieuses des femmes ne signifie pas en accepter les tenants et aboutissants. Néanmoins, plusieurs expriment un malaise personnel et professionnel par rapport au pluralisme religieux et à la montée des fondamentalismes. Elles souhaitent obtenir des informations et des lignes directrices qui guident leurs interventions.

## *Améliorer la communication interculturelle*

Parmi les difficultés évoquées par les intervenantes en contexte interculturel, la barrière linguistique occupe une place prépondérante. Ces obstacles ont trait à la langue, mais également aux mots utilisés et à la manière de les exprimer. Intervenir en violence conjugale, dans un contexte interculturel, nécessite de porter une attention particulière à la communication verbale et non verbale, et à l'intervention en présence d'une ou d'un interprète.

### *La communication verbale*

Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles ne maîtrisent pas toujours le français et l'anglais et négliger ce fait risque de créer des inconforts.

**LE VOCABULAIRE.** Des phrases courtes, composées de mots et de termes simples, sont de mises. Il faut toutefois s'abstenir d'adopter un style télégraphique ou saccadé, car les femmes pourraient ressentir un malaise en constatant que nous modifions notre façon de parler pour elles.

**LE TON DE LA VOIX.** Nous devons conserver notre ton de voix habituel. Ce n'est pas en parlant plus fort que nous nous ferons mieux comprendre.

**LES EXPLICATIONS.** De nombreuses notions méritent des clarifications, d'autant plus que certains termes, relatifs à la violence conjugale ou au processus judiciaire, ne possèdent pas d'équivalents dans d'autres langues ou cultures.

**LE LANGAGE POPULAIRE.** Évitions d'utiliser des expressions ou des termes propres à la culture québécoise. Même des femmes s'exprimant en français pourraient ne pas en saisir le sens.

**LES TERMES CHOQUANTS.** Nous devons faire preuve de sensibilité dans le choix de notre vocabulaire, en nous gardant d'employer certains mots qui peuvent sembler offensants ou intimidants.

**L'ÉCHANGE INFORMEL.** Des femmes de certaines communautés se sentiront plus à l'aise d'aborder leurs problèmes après avoir accordé du temps à une conversation informelle.

## *La communication non verbale*

Le langage non verbal possède un grand pouvoir d'expression. Il est composé de codes répondant à des règles sociales et de bienséance propres à chaque culture. Appréhender et comprendre ce langage permettra d'éviter de nombreux problèmes de communication et d'interprétation.

**LE CONTACT VISUEL.** Dans plusieurs cultures, regarder son interlocutrice dans les yeux correspond à un manque de respect ou à de la défiance. Certaines femmes se sentiront intimidées si nous recherchons un contact visuel, alors que d'autres préféreront se placer de côté plutôt que de face lors d'une entrevue.

**LE SILENCE.** Le silence est souvent considéré comme le symptôme d'un malaise, tandis que des personnes d'autres cultures peuvent l'associer à la réflexion et à l'appropriation des propos échangés.

**LE LANGAGE CORPOREL.** Il est courant d'attribuer des caractéristiques d'expression à certaines communautés ethnoculturelles. Prenons garde aux stéréotypes, ne confondons pas la personne avec les stéréotypes entretenus sur sa communauté.

## *La communication à l'aide d'un interprète*

Nous devons parfois intervenir en présence d'une ou d'un interprète. L'inclusion d'une tierce personne dans la relation d'aide nécessite certaines précautions.

**LA CONNAISSANCE DE LA PROBLÉMATIQUE.** Nous devons nous assurer, dans la mesure du possible, de la sensibilité de l'interprète à la problématique de la violence conjugale ainsi qu'aux conditions de confidentialité.

**LE SEXE DE L'INTERPRÈTE.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles peuvent ressentir un inconfort à aborder leur situation conjugale et familiale devant un homme. Il importe donc de leur demander leur préférence.

**LE RESPECT DE L'ANONYMAT.** Certaines communautés ethnoculturelles, surtout celles installées récemment, se composent d'un nombre restreint d'individus. Dans ces circonstances, il est possible que la femme connaisse l'interprète et craigne que ses propos ne soient rapportés dans sa communauté.

**LA LIBERTÉ DE CHOIX.** Nous devons rassurer la femme sur son droit de changer d'interprète en cas d'insatisfaction ou de bris de confiance.

\* \* \*

## *L'approche interculturelle : une triple démarche*

Toutes ces difficultés rencontrées par les intervenantes peuvent être surmontées par une évaluation des services et du cadre d'intervention, de même que par l'acquisition de connaissances au moyen de la formation. Toutefois, ces moyens ne sauraient suffire si la pratique d'intervention n'est pas elle-même transformée afin de favoriser le rapprochement interculturel entre l'intervenante et la femme violentée.

Margalit Cohen-Émerique, psychologue française et spécialiste en intervention interculturelle, a développé une approche permettant d'enrichir l'intervention auprès des personnes immigrantes et leur famille<sup>9</sup>. Selon cette auteure, l'approche interculturelle suppose la rencontre et le dialogue entre deux porteuses de culture : l'intervenante et la personne immigrante. Les malentendus, les incompréhensions culturelles, les mauvaises interprétations peuvent créer des zones sensibles et provoquer des points de tension lors de la relation d'aide. Ces chocs culturels s'avèrent déstabilisants pour l'intervenante, mais surtout coûteux pour les femmes immigrantes sollicitant de l'aide. Car l'échec de la communication, et par conséquent de la demande d'aide, renforce l'isolement dans lequel se trouvent déjà ces femmes en raison de la violence conjugale. En plus de susciter le désespoir, ces échecs peuvent amplifier les difficultés d'intégration et être à l'origine d'un processus d'exclusion.

Margalit Cohen-Émerique définit le choc culturel comme : « [...] une réaction de dépaysement, plus encore de frustration ou de rejet, de révolte et d'anxiété, en un mot une expérience émotionnelle et intellectuelle qui apparaît chez ceux qui, placés par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger ; ce choc est un moyen important de prise de conscience de sa propre identité sociale dans la mesure où il est repris et analysé<sup>10</sup> ».

Afin de surmonter le choc culturel, Cohen-Émerique propose une triple démarche fondée sur la décentration, la découverte du cadre de référence de l'autre et la médiation culturelle.

### *La décentration de sa propre culture*

Il s'agit pour l'intervenante de s'accorder une distance vis-à-vis d'elle-même. De tenter de mieux cerner ses propres cadres de référence et d'en prendre conscience en tant que porteuse d'une culture et de sous-cultures variées (nationale, ethnique, religieuse, professionnelle, institutionnelle, etc.) intégrées dans sa trajectoire personnelle. Bref, de prendre conscience de sa culture intériorisée. Par cette réflexion sur soi, s'opère un lent cheminement vers la relati-

---

9. Cohen-Émerique, Margalit (1993). *Ibid.*

10. Cohen-Émerique, Margalit (2001). « L'approche interculturelle auprès des migrants », dans *L'intervention interculturelle*, sous la direction de Gisèle Legault, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, p. 183.

visation de ses observations et ses référents. La décentration permet de tendre vers une certaine « neutralité culturelle ». Neutralité n'est pas synonyme de négation de son identité culturelle. C'est, au contraire, une reconnaissance de celle-ci qui conduit à relativiser ses propres schèmes culturels par rapport à ceux des femmes violentées, immigrantes ou des communautés ethnoculturelles que nous accompagnons.

Pratiquement, la décentration consiste à faire émerger les représentations issues de notre système de valeurs et de normes, de nos préjugés et de nos grilles de décodage. Autant d'éléments façonnant notre regard sur l'autre qui peut être réducteur. Très souvent inconscientes, ces représentations constituent des références familières qui vont de soi. Comme l'explique Cohen-Émerique, la personne qui participe à une culture ne l'expérimente pas de l'extérieur, mais comme quelque chose de profondément intériorisée. Ainsi, cette prise de conscience de nos « lunettes culturelles » n'est pas aisée à faire soi-même et doit être réalisée pas à pas, de manière continue.

S'ouvrir à la diversité implique la connaissance de sa propre culture et, surtout, la découverte des modes selon lesquels elle a été intériorisée. La compréhension de l'autre passe nécessairement par la découverte de sa propre identité sociale, culturelle et professionnelle.

### *La découverte du cadre de référence de l'autre*

La deuxième démarche consiste à pénétrer dans le système de référence de la femme aidée, à le connaître du dedans. Plus précisément, il s'agit d'entrer dans la rationalité de la femme immigrante ou de communauté ethnoculturelle sans en accepter nécessairement les prémisses et les aboutissements. C'est une attitude d'ouverture et d'écoute active fondée sur un intérêt pour l'autre, même si ses façons d'être ou de faire peuvent nous heurter. Car comprendre implique d'abord de sortir de soi pour se placer du point de vue de la personne aidée. La découverte du cadre de référence de l'autre consiste donc à mobiliser nos ressources cognitives (notre désir d'apprendre, nos observations) et nos ressources affectives (notre empathie, notre accueil, notre communication non verbale) pour découvrir ce qui donne un sens et une valeur à cette femme, ce qui fonde ses aspirations, ses croyances, selon son interprétation. Il ne s'agit pas seulement de découvrir les différences culturelles, mais d'explorer la trajectoire migratoire ainsi que le processus d'acculturation intériorisé par chaque femme de façon unique.

### *La médiation/négociation culturelle*

Cette troisième démarche s'inscrit dans une phase de résolution de conflits issus de systèmes de valeurs en opposition entre l'intervenante et la femme immigrante ou de communauté ethnoculturelle. La réponse à ces conflits se trouve dans une démarche de co-construction de solutions au moyen de la négociation entreprise cas par cas. Il s'agit de rechercher à travers le dialogue et l'échange, un minimum d'accords, un compromis où chacune se sent respectée dans son identité et ses valeurs de base tout en se rapprochant de l'autre. Ce rapprochement

doit se faire des deux côtés, et non pas uniquement du côté de la femme immigrante ou de communauté ethnoculturelle. C'est un rapprochement réciproque pour aboutir à un compromis acceptable permettant ainsi d'éviter l'imposition aveugle de règles et de prévenir la marginalisation des femmes immigrantes et de leurs enfants.

Attention! La médiation culturelle ne constitue pas une solution miracle à l'intégration à la société d'accueil. Il faut du côté de la personne immigrante, un désir, voire un engagement, à s'intégrer sans pour autant faire un trait sur son identité culturelle et, de l'autre, c'est notre responsabilité collective de mettre en place des moyens facilitant l'intégration et la compréhension des normes sociales et des codes culturels du pays d'accueil.

La médiation culturelle ne signifie pas non plus que tout devient négociable. La reconnaissance de la violence conjugale en tant qu'acte criminel et comportement intolérable n'est pas négociable. Les principes fondateurs des chartes québécoise et canadienne, comme l'égalité des sexes, le droit à l'intégrité physique, à la sécurité et à la dignité de la personne, de même que le droit de ne pas être violentée ou discriminée, ne peuvent faire l'objet de négociation culturelle. L'adoption de ces principes de vie commune par les sociétés canadienne et québécoise découle d'un long processus historique. Ces acquis apparaissent d'autant plus précieux qu'ils sont récents. Comme ces principes ne sont pas appliqués totalement au chapitre des relations sociales entre les hommes et les femmes, il importe de les faire valoir et de poursuivre inlassablement l'éducation en ce domaine.

À l'intérieur de ce cadre, la médiation culturelle représente plutôt un processus de renouvellement des pratiques basé sur l'interdépendance, la coopération, le co-développement de pistes de solution, et non plus sur la confrontation ou l'ignorance. Elle fait appel à de nouveaux savoirs (en regard du vécu de la violence et du contexte de celle-ci), à de nouveaux savoir-faire (par rapport au cadre de l'intervention et aux pistes de solution qui peuvent être apportées) et à un savoir être basé sur l'écoute, la compréhension, la flexibilité et la coopération.

### *L'approche interculturelle, une rencontre de deux expertises*

L'intervenante détient une expertise en relation d'aide associée à sa culture et à sa trajectoire professionnelle et personnelle. La femme immigrante ou de communauté ethnoculturelle violente possède une connaissance tout aussi importante de sa culture, de ses valeurs, de sa perception de la violence conjugale, de son contexte de vie, de ses forces et de ses difficultés. L'intervenante doit solliciter cette compétence culturelle pour accompagner la femme violente dans une démarche qui la conduira à prendre conscience de la violence vécue et de ses impacts, et qui lui permettra ultimement de s'en sortir. En sollicitant les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles pour nous aider à comprendre leurs valeurs, nous pourrions à la fois découvrir leur appropriation personnelle de leur culture d'origine et les reconnaître dans leur identité. Si nous établissons une relation symétrique avec ces femmes, elles deviennent alors des actrices dans le processus d'aide et des ressources précieuses pour les intervenantes.

## *Grille d'analyse d'un choc culturel*

Cette grille développée par Battaglini et Gravel<sup>11</sup> a pour but de faciliter l'analyse d'un choc culturel vécu dans le cadre de la pratique professionnelle. À l'aide de questionnements, la grille permet de déterminer les zones sensibles en regard de la confrontation des cadres culturels de référence des personnes en présence et d'apporter des solutions négociées.

- Qu'est-ce qui cause une réaction émotive ? Quels sont les éléments de la situation qui provoquent une réaction ?
- Qui sont les actrices en présence ? Quelles sont leurs caractéristiques personnelles respectives ? Quelles sont les caractéristiques qui ont joué un rôle dans cette situation ?
- Quelle est la situation dans laquelle se déroule la scène (contexte physique, social, psychosocial) ? Où se situe la zone d'incompréhension ?
- Quelle est la réaction de choc ? Quels sont les sentiments vécus ? Quelles sont les choses dites et faites ?
- Quels sont les représentations, les valeurs, les normes, les conceptions, les préjugés et le cadre de référence de la personne qui a vécu le choc ?
- Quelles sont les perceptions et les représentations à l'égard de l'autre et de son groupe d'appartenance, chez la personne qui a vécu le choc ?
- Quels sont les représentations, les valeurs, les normes, les conceptions, les préjugés et le cadre de référence de la personne qui a provoqué le choc ?
- Cet incident critique pose-t-il un problème de fond concernant la pratique professionnelle ou encore plus généralement concernant le respect des différences en situation d'interaction en contexte interculturel ?
- Quelles sont les solutions envisagées à court, moyen et long terme ?

---

11. Battaglini, Alex et Gravel, Sylvie (1998). *L'approche interculturelle d'après la perspective de Margalit Cohen-Émerique: l'approche interculturelle, la négociation/médiation interculturelle, les jeunes de la seconde génération*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique, p. 17.

*Troisième partie*

# ***Adapter nos services***



*Nous avons installé une mappemonde dans la salle à manger de la maison d'hébergement. Chaque semaine, une femme est invitée à préparer un mets traditionnel provenant de son pays d'origine. Ceci nous permet d'en apprendre un peu plus sur son mode de vie, sur sa culture et ses valeurs, et sur l'histoire de son pays. Nous collons une étoile sur la mappemonde pour chacun des pays ainsi visité. Les cinq continents sont déjà tous représentés! Et puis, cette activité permet de défaire des tabous et de s'ouvrir à la différence.*

TÉMOIGNAGE D'UNE DIRECTRICE DE MAISON  
D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES VIOLENTÉES

*La compétence culturelle ce n'est pas seulement la tolérance, c'est l'excellence des services<sup>12</sup>.*

Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles qui subissent de la violence font moins appel aux ressources d'aide que les autres femmes violentées. Elles connaissent souvent peu, ou mal, ces services et éprouvent parfois de la crainte ou des malaises à y recourir. Nos organismes, dont la mission consiste à venir en aide aux femmes violentées, peuvent jouer un rôle déterminant dans le parcours de vie de ces femmes. Cette responsabilité exige toutefois de s'interroger sur l'accessibilité de nos services. Puis, de mettre en œuvre des mesures pour que les équipes de travail, les gestionnaires, les bénévoles et les militantes puissent relever le défi du multiculturalisme.

Cette partie du guide propose une démarche, des exemples d'initiatives intéressantes, ainsi que des ressources, qui nous aideront à adapter nos services à la diversité culturelle. De la sorte, les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles pourront franchir plus aisément la porte de nos organismes et y trouver peut-être les clés leur permettant de regagner leur estime et leur liberté.

---

12. Réseau national sur la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles (2004). *Répondre à la violence conjugale*, bulletin électronique du Conseil canadien de développement social, n° 1, octobre, p. 2.



## *Les mesures à mettre en place: une démarche en six étapes*

Nos services sont-ils accessibles ? Répondent-ils aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles ? Qu'en est-il de notre ouverture à la diversité culturelle et de nos liens avec des ressources œuvrant auprès des populations immigrantes ?

Fournir des réponses à ces questions permettra d'identifier les mesures à mettre en place pour adapter nos services aux réalités multiculturelles. Cette section propose une démarche en six étapes qui intéressera autant les maisons d'hébergement, les centres de femmes, les centres de santé et de services sociaux, les services policiers ou tout autre organisme offrant des services aux femmes aux prises avec la violence conjugale.

**PREMIÈRE ÉTAPE :** Évaluer l'accessibilité de nos services et de notre organisme aux femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles.

**DEUXIÈME ÉTAPE :** Promouvoir nos services dans une perspective multiculturelle.

**TROISIÈME ÉTAPE :** Adapter l'accueil et le service de référence de notre organisme aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles.

**QUATRIÈME ÉTAPE :** Privilégier la diversité ethnoculturelle au sein des équipes de travail.

**CINQUIÈME ÉTAPE :** Favoriser l'enrichissement interculturel dans notre environnement de travail et dans le contexte de l'intervention.

**SIXIÈME ÉTAPE :** Créer des partenariats avec des organismes qui œuvrent auprès des communautés ethnoculturelles et des populations immigrantes.

### *Évaluer l'accessibilité de nos services*

Cette première étape consiste à dresser un état de la situation concernant la fréquentation de notre organisme, ou de nos services, par les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. On prendra soin d'associer à cette opération toutes les personnes qui œuvrent au sein de l'organisme, comme les employées, les bénévoles et militantes, les gestionnaires et les membres des conseils d'administration. À titre illustratif, voici quelques questions essentielles à se poser pour évaluer l'accessibilité de nos services et y apporter les correctifs nécessaires.

- Combien de femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles notre organisme reçoit-il annuellement ?
- Quelles communautés ethnoculturelles trouve-t-on sur le territoire desservi par notre organisme ? Des transformations ont-elles eu lieu ces dernières années relativement à l'installation de nouvelles communautés dans notre localité ? Ces transformations ont-elles eu des répercussions sur le profil de la population qui consulte notre organisme ? Combien de femmes de ces communautés recourent à nos services ?
- Quelles sont les stratégies de communication mises en œuvre par notre organisme pour rejoindre les communautés ethnoculturelles ? Quel est le taux de succès de ces stratégies ?
- Quelles sont les raisons qui motivent les femmes immigrantes ou de communautés ethnoculturelles à faire appel à nos services ? Quel est le niveau de satisfaction de ces femmes à l'égard de ceux-ci ? Ont-elles des améliorations à proposer afin que nos services répondent mieux à leurs besoins et rejoignent un plus grand nombre ?
- Quels moyens ont été mis en place pour accroître l'accessibilité de ces femmes à nos services ? Quelles sont les mesures ayant donné des résultats ? Quels sont les facteurs de réussite ? Des pratiques innovantes ont-elles été menées ailleurs ? Sont-elles transférables à notre organisme ?
- Après avoir réalisé cette évaluation, quelles sont maintenant les stratégies à mettre en œuvre pour favoriser l'accessibilité de nos services aux femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles ? Quels seront les moyens déployés pour évaluer cette démarche ?

### *Promouvoir nos services*

Même si notre organisme existe depuis vingt ou trente ans, nous ne pouvons pas tenir pour acquis que toute la population connaît notre mission. L'accroissement de l'immigration, dans toutes les régions du Québec, exige un renouvellement des stratégies de promotion de nos services. Par des approches ciblées, peu coûteuses et ingénieuses, il est possible de rejoindre non seulement les femmes, mais également les communautés ethnoculturelles dont elles sont issues afin de les informer de nos services.

La première démarche consiste à nous faire connaître des organismes œuvrant auprès des communautés ethnoculturelles et des populations immigrantes. Pour ce faire, il faut d'abord les identifier dans notre localité et aller à leur rencontre. Il peut s'agir ici d'organismes spécialisés dans l'intégration des nouveaux arrivants, de groupes de défense de droits, d'établissements qui offrent des cours de français, de centres de loisirs à caractère ethnique, de lieux de culte et de rassemblement, d'associations à caractère religieux, de journaux et d'émissions de radio, ou de sites Internet en langue maternelle.

Ce premier contact nous guidera dans la conception de nos messages de prévention de la violence conjugale et de promotion de nos services. Les personnes qui travaillent dans ces organismes pourront d'ailleurs nous fournir de précieux renseignements sur les facteurs culturels à prendre en considération pour la réalisation de nos messages. En respectant les codes culturels de ces communautés, tant sur le plan de l'image que du propos, notre message deviendra plus efficace. Selon le niveau de francisation de la communauté, il pourrait s'avérer utile de produire un certain nombre d'exemplaires du matériel promotionnel dans leur langue maternelle. Parce que la violence conjugale met en danger la vie des femmes et des enfants, il importe, par le choix des langues utilisées, de rendre notre message accessible au plus grand nombre.

Pour rejoindre les communautés ethnoculturelles, notre organisme aura sans doute à revoir sa stratégie de diffusion. On prendra soin de la bonifier avec l'ajout de nouveaux médias et de lieux de distribution nous permettant de transmettre notre message. Quels sont les endroits fréquentés par les membres des communautés ethnoculturelles dans notre localité, plus particulièrement par les femmes de ces communautés ? Où se rendent-elles entre le travail et le domicile ? Que lisent-elles ? Quelles sont leurs émissions de radio ou de télévision préférées ? Un salon de coiffure, une garderie, un bureau de médecin, ou encore un marché d'alimentation, représentent autant de lieux propices à la diffusion des outils de promotion de nos services d'aide.

### *Adapter l'accueil*

Nombreuses sont les femmes violentées qui craignent de ne pas être comprises dans leurs démarches, en raison de leur origine ethnique, ou encore de leur méconnaissance des langues courantes. Un environnement chaleureux et ouvert à la diversité culturelle convaincra ces femmes que malgré certaines barrières, elles s'adressent au bon endroit pour obtenir de l'aide. La présence d'affiches mettant en scène des femmes ou des familles de diverses origines, et des dépliants en langue maternelle témoigneront de la sensibilité de notre organisme à la pluriethnicité.

Les préposées à l'accueil jouent aussi un rôle clé dans l'organisme puisqu'elles établissent le premier contact avec les femmes violentées. Il est fort pertinent de les former sur les réalités des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles qui vivent de la violence conjugale, afin qu'elles apprennent à décoder leurs attitudes et leurs demandes. Au chapitre de la référence, nous habiliterons ces personnes pour qu'elles puissent répondre adéquatement aux besoins d'information des femmes sur les plans légal, social et linguistique.

Recueillir de la documentation à propos des banques alimentaires, du logement, des comptoirs de vêtements, des cours de français, de la recherche d'emploi, des lois et règlements qui touchent l'immigration, demeure essentiel pour tout organisme qui adopte une approche holistique de la personne aidée. Ces documents d'informations doivent figurer en bonne place

à l'accueil, dans des présentoirs, de sorte que les femmes puissent les consulter en toute discrétion pendant qu'elles attendent de recevoir un service. Si ces documents existent en diverses langues, nous accorderons une priorité aux traductions dans les langues usuelles des communautés qui fréquentent régulièrement l'organisme.

### *Privilégier la diversité ethnoculturelle au sein de notre organisme*

Combien de personnes d'origines ethniques diverses travaillent au sein de notre organisation ?  
Pouvons-nous compter parmi notre équipe de travail des personnes maîtrisant une autre langue que le français, une langue qui serait fréquemment utilisée par notre clientèle ?  
Comment accueillir et comprendre « du dedans » des femmes de diverses confessions religieuses si nous n'avons pas, parmi le personnel ou le réseau de partenaires, des ressources pour nous guider ?

Favoriser l'accessibilité des services aux femmes d'origines diverses suppose un examen de la diversité ethnoculturelle dans notre propre organisation. Cette diversité représente un enrichissement majeur pour les organismes. Elle reflète également la réputation d'ouverture et la volonté d'intégration de la société québécoise. Même si la création de postes se trouve soumise à plusieurs contingences, il peut s'avérer nécessaire d'adopter un programme d'action positive privilégiant l'embauche de personnes des communautés ethnoculturelles, comme l'a instauré le gouvernement du Québec pour tous les emplois de la fonction publique.

Par ailleurs, des activités de formation continue permettront aux équipes de travail, et surtout aux gestionnaires, d'acquérir des connaissances et des compétences culturelles afin d'orienter les services en fonction des besoins précis des femmes de diverses origines ou confessions religieuses. Des ateliers spécifiques de sensibilisation sur le racisme et l'ethnocentrisme démontrent souvent leur utilité, tant en regard des relations de travail que de l'intervention auprès des femmes qui font appel à nos services. Si certains malaises ou conflits dans l'équipe de travail mettent en lumière la présence de méconnaissances ou de préjugés, nous pouvons aussi recourir à une médiatrice culturelle pour nous assister dans une démarche de résolution de conflit qui pourra profiter à tout le monde.

Nos organismes se doivent de créer des espaces de discussion et d'échange entre intervenantes qui désirent partager des situations d'intervention en contexte interculturel parfois très difficiles, tout en assurant leur encadrement par une personne compétente. Ces rencontres favorisent la mise en commun des expériences et l'approfondissement des facteurs culturels en jeu dans une situation critique. Elles représentent de formidables réservoirs de connaissances et de pistes de solution novatrices. En outre, elles permettent de briser l'isolement des intervenantes aux prises avec une situation complexe, de les rassurer sur leurs compétences, et d'enrichir leur savoir-faire et leur savoir être.

## *Favoriser l'enrichissement interculturel dans le milieu de travail*

Travailler dans un contexte interculturel demande à sortir de soi-même et à aller vers l'autre, de manifester une ouverture et une tolérance envers ce qui apparaît parfois très différent de soi. Cela constitue une occasion de découvertes et d'apprentissages, mais aussi de remise en question de nos certitudes. L'expérience interculturelle exige certes beaucoup de flexibilité et de patience. Toutefois, elle nous amène à nous dépasser et c'est ce qui la rend si fabuleuse.

Notre environnement de travail favorise-t-il, comme nous le souhaiterions, la communication et les échanges interculturels? Quels moyens mettons-nous en œuvre pour instaurer un climat d'ouverture à la différence et de valorisation des identités culturelles? En ce domaine, la créativité demeure notre meilleur atout.

Peu importe la mission de notre organisme, afficher des symboles de la diversité ethnoculturelle est toujours perçu par la clientèle, et par les employées d'origine ethnique minoritaire, comme un signe de bienvenue. Dans le contexte spécifique des maisons d'hébergement pour femmes violentées, une plus grande attention se révèle nécessaire pour que le « vivre ensemble » se déroule harmonieusement. Lors de leur séjour, les femmes d'origines diverses et leurs enfants sont déjà éprouvés par la violence et déstabilisés par ce lieu inconnu. Ils ne devraient pas avoir à abandonner à la porte de la maison d'hébergement leur identité, partie essentielle et vitale d'eux-mêmes. Car cette identité, et les forces qu'elle sous-tend, constituent leur première ressource pour briser le cycle de la violence.

Afin d'améliorer l'information et de favoriser l'appropriation de la mission de l'organisme et de ses règles de fonctionnement, envisageons la traduction de documents internes en plusieurs langues. Prenons la peine de spécifier dans notre mission que nous travaillons à éliminer la violence envers les femmes, ainsi que toutes les formes de discrimination, incluant le racisme. Affichons bien en vue cette philosophie de l'organisme, traduite dans plusieurs langues. Prévoyons également des cartes d'appels internationaux de sorte que les femmes qui en éprouvent le besoin puissent contacter des membres de leur famille dans leur pays d'origine.

Aux repas, les valeurs de respect et de partage incitent à tenir compte des habitudes alimentaires des femmes, de telle manière que leur séjour se déroule dans un cadre un peu familial. L'organisation de repas communautaires s'avère à cet égard une expérience valorisante et pédagogique, car elle permet aux femmes hébergées, nées ici ou ailleurs, de découvrir et partager dans la réciprocité des mets qui ont façonné leur identité.

Certaines femmes observent des préceptes religieux en regard de l'alimentation. Des religions prescrivent en effet des consignes à l'égard du maniement des aliments. Certains ne doivent pas entrer en contact avec d'autres pour conserver leur pureté. Des interdits religieux existent aussi relativement à la consommation de certaines viandes, (plus souvent le porc), ou de l'alcool. Des femmes juives ou musulmanes peuvent rechercher de la nourriture casher ou halal parfois impossible à trouver dans la localité. Pour respecter ces coutumes alimentaires, et répondre aux contraintes qu'elles peuvent imposer dans la préparation de repas collectifs,

on aura intérêt à offrir au moins un repas végétarien. Par ailleurs, certaines religions préconisent des périodes de jeûne durant l'année, ou des moments précis pour consommer un repas. Il importe de s'informer et de demeurer flexible et ouverte.

En matière de pratique religieuse, pourquoi ne pas se renseigner auprès des femmes de leurs croyances et, si nécessaire, aménager un endroit de recueillement, comme une salle de spiritualité ouverte à toutes les confessions. Nous tenterons aussi, dans la mesure du possible, de tenir compte des fêtes religieuses dans l'organisation de nos activités. Par exemple, il est fort probable que des femmes ne se présentent pas à une activité qui se déroule pendant une période de jeûne.

Les enfants des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles devraient aussi se sentir accueillis. De la littérature jeunesse en diverses langues et des jeux à caractère multiculturel procureront aux mères et aux enfants des moments privilégiés dans leur langue d'origine. La tenue d'ateliers parentaux pourra également réunir des mères de toutes les origines. Ainsi, tout en livrant des informations sur le contexte éducatif du Québec, l'intervenante favorisera l'échange sur les différences culturelles.

### *Créer des partenariats*

Depuis longtemps, le partenariat joue un rôle de premier plan dans l'intervention en violence conjugale. Les organismes qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et des communautés ethnoculturelles constituent, à ce chapitre, de précieuses ressources, car ils connaissent les référents culturels de ces populations et leurs besoins. La collaboration avec ces organisations apparaît comme un impératif pour accroître l'accessibilité de nos services aux femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. Mais comment s'y prendre ?

D'abord, en rencontrant ces organismes pour mieux les connaître et en consignait leurs services. Cette banque de références permettra, le moment venu, d'orienter les femmes qui souhaitent se chercher du travail, trouver un logement, ou simplement reprendre contact avec leur communauté. Nous profiterons aussi de ces contacts avec nos partenaires pour nous renseigner sur des éléments de leur identité culturelle et sur les problèmes rencontrés par les membres de leur communauté dans le pays d'origine et le pays d'accueil.

Par ailleurs, certains de ces organismes ont sûrement déjà publié des écrits dans des langues d'origine et sur divers sujets, comme la recherche d'un logement, le système judiciaire, ou les cours de français. N'hésitons pas à les diffuser dans nos services, et à nous informer de la possibilité qu'ils distribuent aussi nos documents.

On pourra également examiner avec ces organismes la perspective de faire appel à leurs ressources pour accompagner les femmes dans certaines de leurs démarches. Nous prendrons soin, bien entendu, de former ces personnes à la problématique de la violence conjugale. La collaboration avec les ressources issues des communautés ethnoculturelles pourrait aussi

donner lieu à l'organisation de séances conjointes d'information et de sensibilisation en matière de violence conjugale. Une belle occasion pour communiquer nos expertises réciproques et discuter des stratégies à mettre en œuvre dans le domaine du dépistage et de la prévention.

Les ressources communautaires dédiées à l'intégration des personnes immigrantes reçoivent peu de subventions et, par conséquent, travaillent avec de modestes ressources et des moyens limités. Dans les structures de concertation où nous siégeons, il importe d'appuyer ces organisations afin qu'elles obtiennent un financement adéquat. Bien souvent, ce sont les premières ressources vers lesquelles les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles se tournent lorsqu'elles cherchent de l'aide en matière de violence conjugale. La création de liens de solidarité, tout comme l'établissement de partenariats, incitera ces organismes à diriger plus de femmes vers nos services. Inversement, en tissant des relations privilégiées avec ces organisations, nous enrichirons nos connaissances et nos capacités de répondre plus adéquatement aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles.

## *Des exemples d'initiatives*

Cette section présente des initiatives intéressantes en matière d'adaptation des services aux réalités multiculturelles. Les mesures citées peuvent servir de modèles à tout organisme qui désire s'ouvrir à la diversité culturelle. Ces exemples montrent que changer nos pratiques relève avant tout d'une question de volonté et de créativité plutôt que de moyens financiers. Nous souhaitons que ces initiatives inspirent la création de nouvelles pratiques et expériences interculturelles.

### *Privilégier un accueil en plusieurs langues*

L'Hôpital Jean-Talon est situé dans un quartier multiethnique de Montréal. On y trouve une proportion importante de personnes italo-québécoises. Le centre hospitalier a mis en place un service de répondeur en français, en anglais et en italien à la réception téléphonique afin que la clientèle n'ait pas à rencontrer de barrières linguistiques.

### *Évaluer l'accessibilité des services*

Femmes en mouvement, un centre de femmes situé à Bonaventure en Gaspésie, a procédé à une évaluation de son offre de services auprès des femmes de la région. L'organisme a rencontré pour ce faire plusieurs femmes anglophones vivant notamment de l'isolement et de nombreuses difficultés d'accessibilité aux services du fait de la barrière linguistique. Le centre a décidé

d'embaucher une intervenante bilingue dans le but de rejoindre les femmes des communautés anglophones environnantes. La présence de cette intervenante au sein de l'équipe a permis à ces femmes de se sentir considérées et valorisées. Et, pour la première fois, elles ont commencé à fréquenter le centre des femmes, pourtant en activité depuis vingt-six ans!

### *Embaucher des intervenantes de diverses origines*

La Maison d'Athéna, située à Montréal, accueille principalement des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles et leurs enfants. Afin de réduire les barrières linguistiques, les intervenantes parlent une troisième langue, en plus de l'anglais et du français. Il s'agit généralement de leur langue maternelle, car elles proviennent toutes de communautés ethnoculturelles. Par ailleurs, l'organisme a traduit les règlements internes de la maison d'hébergement, ainsi que les consignes relatives à la gestion des espaces communs, dans dix langues, soit en français, anglais, créole, grec, espagnol, arabe, italien, roumain, arménien et mandarin. Cette mesure permet aux femmes hébergées de mieux comprendre le fonctionnement de la maison et ainsi de s'y sentir plus à l'aise.

### *Faire appel à des interprètes de façon régulière*

Les quartiers Côte-Des-Neiges et Parc-Extension à Montréal accueillent une population multiethnique. La communauté sud-asiatique y est très fortement représentée. Une interprète parlant le bengali et le tamoul est présente plusieurs jours par semaine dans les deux centres de services sociaux et de santé afin de permettre aux membres de cette communauté d'avoir accès aux ressources offertes.

### *S'adapter aux habitudes alimentaires*

À Montréal, la Maison Flora Tristan adapte sa pratique culinaire aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. La personne responsable des repas et des achats se procure des aliments et des épices qui sont familiers aux femmes hébergées. Ainsi, elles peuvent maintenir leurs coutumes alimentaires et religieuses, tout en partageant leur savoir-faire culinaire avec des femmes d'autres cultures.

### *Organiser des activités thématiques*

Le Centre des femmes de Verdun, à Montréal, organise des activités et des soirées thématiques animées par les femmes qui fréquentent le centre, dans le cadre de la Semaine de lutte contre le racisme. Des femmes immigrantes viennent animer des soirées portant sur des sujets poli-

tiques, historiques, religieux ou culturels de leur pays d'origine. Si nécessaire, les intervenantes aident les animatrices dans leurs recherches et dans la conception de leur présentation. Cela permet à chacune de mieux connaître différents aspects de la culture des autres. Enfin, cette activité favorise une plus grande implication des femmes dans la vie du centre puisqu'elles se voient, dès lors, considérées comme des actrices de premier plan.

### *Travailler en partenariat avec les communautés*

Le Service de police de la ville de Sherbrooke s'est donné comme objectif de former l'ensemble de son personnel aux réalités multiculturelles. Par l'entremise d'un programme de formation élaboré par l'Université de Sherbrooke, les agentes et agents sont sensibilisés chaque année à une meilleure compréhension de la diversité culturelle. De plus, le service a créé des partenariats avec différents organismes qui sont en contact avec les nouveaux arrivants. Il collabore de façon constante avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC), par exemple. Cet organisme met d'ailleurs à la disposition du Service de police une banque d'interprètes, qui s'avère utile en cas d'intervention auprès de personnes allophones.

Par ailleurs, des membres du Service de police siègent à différents comités de travail afin de mieux connaître les diverses problématiques interculturelles présentes dans la ville. La présence policière a aussi été accentuée pour aplanir des tensions entre les communautés dans certains quartiers. Les patrouilleuses et patrouilleurs ont alors troqué leurs uniformes pour des tenues de sport. Leur participation à des matchs de soccer avec des jeunes issus de l'immigration a favorisé une meilleure connaissance de leurs difficultés d'intégration. Elle a aussi permis à ces jeunes de différentes communautés de démythifier le rôle des services policiers.

### *Réaliser une campagne de sensibilisation par et pour les communautés ethnoculturelles*

Depuis 1992, le Bouclier d'Athéna services familiaux organise une campagne de sensibilisation à la violence conjugale et familiale auprès des communautés ethnoculturelles. Cette initiative pionnière s'est accomplie en collaboration étroite avec plusieurs organismes issus des communautés ethnoculturelles. La première phase de cette campagne a consisté à élaborer et diffuser des dépliants, des messages publicitaires et des émissions de télévision concernant la prévention de la violence conjugale dans les communautés ethnoculturelles. Produit conjointement avec des organismes du milieu, le matériel promotionnel est traduit en plusieurs langues, et adapté culturellement à chacune des communautés.

En 2002, le Bouclier d'Athéna réalise, en collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal, SOS Violence conjugale et plusieurs partenaires issus des communautés ethnoculturelles, une vidéocassette sur le processus judiciaire en violence conjugale et les ressources d'aide. Ces vidéocassettes, traduites en treize langues (français, anglais, mandarin, portugais,

grec, espagnol, italien, arabe, roumain, arménien, vietnamien, russe et créole), ont été diffusées au Canal CH, une chaîne montréalaise ayant un auditoire multiethnique. Des milliers de personnes ont pu visionner ces émissions à la télévision ou dans le cadre d'activités de sensibilisation orchestrées par les communautés participantes. Cette campagne a permis de rejoindre les communautés, notamment en s'adressant tant aux nouvelles arrivantes qu'aux femmes de la seconde ou troisième génération d'immigration.

# *Conclusion*

**L**e caractère pluriethnique de la société québécoise apparaît désormais comme une réalité incontournable. Phénomène autrefois montréalais, l'immigration tend de plus en plus à se déployer dans toutes les régions du Québec, et à constituer un facteur de développement social et d'enrichissement interculturel.

Parmi les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles, certaines vivent de la violence conjugale et rencontrent des obstacles importants lors de leur recherche d'aide. Toutes les femmes devraient pourtant bénéficier de services pour les aider à briser le cycle de la violence et à reconstruire leur estime ainsi qu'une vie amoureuse et familiale harmonieuse. Les ressources d'aide en violence conjugale, du domaine public ou communautaire, peuvent faire beaucoup pour éliminer les barrières quant à l'accessibilité des services. Ce guide a tenté d'exposer des manières d'atteindre ce résultat. D'abord, en fournissant des informations sur le parcours migratoire et les difficultés rencontrées, puis en suggérant une panoplie de mesures visant à enrichir l'intervention et à adapter les services aux réalités multiculturelles.

En étant mieux outillées pour répondre aux besoins de ces femmes et de leurs enfants, nous contribuerons à favoriser leur intégration à la société québécoise. L'expérience migratoire commence par un rêve, celui d'améliorer sa qualité de vie et d'assurer un meilleur avenir à ses enfants. Collaborons à la réalisation de ce rêve en aidant ces femmes à mettre fin au cycle de la violence.



## *Des ressources pertinentes*

Les pages suivantes proposent des ressources pour améliorer les services offerts aux femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles qui vivent de la violence conjugale. Toutefois, ce guide ne recense pas l'ensemble des ressources existantes dans ce domaine pour les différentes régions du Québec. Il sera donc opportun de créer sa propre liste de ressources et d'organismes en ce qui a trait à cette problématique.

### *Les services relatifs à l'immigration*

#### **Centre d'orientation paralgale et sociale pour immigrants (COPSI)**

82, boulevard Saint-Joseph Ouest

Montréal (Québec) H2T 2B5

Téléphone : 514 729-7098

Courriel : [copsi@qc.aira.com](mailto:copsi@qc.aira.com)

Le COPSI offre des services d'assistance parajuridique dans les domaines de l'immigration en français, anglais et espagnol. Ces services comprennent la consultation psychosociale et l'orientation des personnes en difficulté, l'aide technique pour remplir des documents d'immigration et des formulaires requis par des instances gouvernementales, un service d'interprétation, de traduction et de certification de documents légaux, l'accompagnement et l'interprétariat auprès des institutions publiques, des programmes pour les familles immigrantes et pour les personnes âgées immigrantes.

#### **Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)**

4285, boulevard de Maisonneuve Ouest

Westmount (Québec) H3Z 1K7

Téléphone : 514 932-2953

Site Internet : [www.csai.cam.org/](http://www.csai.cam.org/)

Le CSAI offre des services sur rendez-vous aux familles, aux femmes en difficulté, réfugiées et immigrantes arrivées au pays depuis moins de trois ans. L'organisme met également à la disposition de sa clientèle des services de référence, d'accompagnement, d'information, de consultation légale, d'interprètes, de traduction, de suivi psychosocial, de recherche de logement ainsi qu'un programme de jumelage. On y parle le français, l'anglais, l'espagnol, l'arabe, le russe, le farsi, le slave, le kurde et le turc.

### **Centre spécialisé des demandeurs d'asile**

287, rue Notre-Dame Ouest

Montréal (Québec) H2Y 1T8

Téléphone : 514 872-8838

Site Internet : [www.mess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/](http://www.mess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/)

Le Centre spécialisé des demandeurs d'asile est un service gouvernemental du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En plus d'offrir l'aide financière de base de l'assistance-emploi, le centre fournit de l'information sur les services gouvernementaux auxquels les demandeurs d'asile sont admissibles. Le centre a aussi un service d'aide à la recherche d'emploi. Il s'est doté d'un personnel multilingue pour répondre aux besoins des différentes clientèles. En plus du français et de l'anglais, il est en mesure de communiquer dans quinze langues (arabe, cantonais, créole, espagnol, italien, persan, polonais, portugais, roumain, russe, slovaque, tamoul, tchèque, turc, vietnamien).

### **Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain (SARIMM)**

5700, chemin de la Côte-des-Neiges

Montréal (Québec) H3T 2A8

Téléphone : 514 731-2552

Site Internet : [www.clsscote-des-neiges.qc.ca/fr/sac/SARIMM.aspx](http://www.clsscote-des-neiges.qc.ca/fr/sac/SARIMM.aspx)

Le SARIMM offre des services sociaux aux personnes réfugiées, à celles qui sollicitent un statut de réfugié, ou à celles nouvellement arrivées. Il propose également un suivi psychosocial à long terme à des clientèles précises, comme les familles en situation de grande vulnérabilité, les mineurs non accompagnés, les personnes présentant des problèmes de santé mentale, les femmes victimes de violence conjugale, les personnes qui ont subi de la violence organisée (comme le viol ou la torture), et les personnes dépressives, suicidaires ou en état de choc. Ces services sont offerts aux personnes de la région de Montréal et, au besoin, de l'extérieur de Montréal.

### **Table de concertation des organismes**

#### **au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)**

518, rue Beaubien Est

Montréal (Québec) H2S 1S5

Téléphone : 514 272-6060

Site Internet : [www.tcric.qc.ca](http://www.tcric.qc.ca)

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) constitue un regroupement provincial d'une centaine d'organismes voués à la défense des droits et à la protection des personnes réfugiées et immigrantes. Les membres de la TCRI participent à l'établissement et à l'intégration de toutes les catégories de nouveaux arrivants, en offrant des services d'aide, de soutien et de parrainage, et en mettant en œuvre des activités de réflexion et de solidarité.

## *Les principaux organismes régionaux*

### **ESTRIE**

#### **Centre pour femmes immigrantes de l'Estrie**

942, rue Belvédère Sud  
Sherbrooke (Québec) J1H 4C3  
Téléphone : 819 822-2259  
Courriel : cfimmig@cooptel.qc.ca

Le Centre pour femmes immigrantes de l'Estrie offre des services d'orientation et de soutien pour les femmes immigrantes. Le centre propose des services de traduction et d'interprétariat et son personnel accompagne les nouvelles arrivantes dans leurs démarches auprès des services publics. Il offre également des cours de français, des ateliers d'intégration à la société québécoise et d'insertion en emploi, ainsi qu'une halte-garderie, un comptoir de vêtements et un service de dépannage alimentaire.

#### **Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)**

535, rue Short  
Sherbrooke (Québec) J1H 2E6  
Téléphone : 819 566-5373  
Site Internet : [www.aide-internet.org/~sanc](http://www.aide-internet.org/~sanc)

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens est un organisme sans but lucratif dont la mission consiste à accueillir les nouveaux arrivants et à faciliter leur intégration à la vie sociale, économique et culturelle de la région de l'Estrie, en collaboration avec les organismes du milieu. Le SANC offre une panoplie de services dont un service d'accueil et d'orientation pour soutenir les personnes réfugiées dans leur établissement, un service d'écoute et de référence pour les personnes immigrantes, un programme de jumelage avec des citoyens et citoyennes de la région et un programme de soutien à l'insertion en emploi.

### **LAURENTIDES**

#### **Centre d'orientation et de formation favorisant les relations ethniques traditionnelles (COFFRET)**

181, rue Brière  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3A7  
Téléphone : 450 565-2998  
Site Internet : [www.meridien74.org/Coffret/accueil.html](http://www.meridien74.org/Coffret/accueil.html)

Le COFFRET a pour mission d'accueillir les nouveaux arrivants et de faciliter leur intégration dans la région des Laurentides. Le COFFRET leur offre des services de soutien dans les démarches d'installation comme l'aide à la recherche de logement, l'inscription des enfants à l'école, l'accompagnement auprès des services publics, financiers ou des services de proximité. L'organisme propose également des activités de jumelage avec des familles de la région.

## **LAVAL**

Carrefour d'intercultures de Laval  
3200, boulevard du Souvenir, local D-108  
Laval (Québec) H7V 1W9  
Téléphone : 450 686-0554  
Courriel : [carrefourinterculture@qc.aira.com](mailto:carrefourinterculture@qc.aira.com)

Le Carrefour d'intercultures de Laval est un organisme voué à l'accueil, à l'intégration et à l'établissement des nouveaux arrivants. Il offre des services d'accompagnement et d'aide à l'établissement, d'orientation et de référence, de même que de l'interprétariat. De plus, le Carrefour d'intercultures de Laval organise pour les personnes immigrantes une clinique d'impôt. L'organisme organise également des activités sociales et de loisirs qui visent à faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et de leur famille.

## **MAURICIE**

### **Comité d'accueil aux Néo-Canadiens**

919, boulevard du Saint-Maurice  
Trois-Rivières (Québec) G9A 3R1  
Téléphone : 819 375-2196  
Courriel : [canc@qc.aira.com](mailto:canc@qc.aira.com)

Le Comité d'accueil aux Néo-Canadiens offre des services de première ligne pour l'installation des nouveaux arrivants dans la région, comme l'aide à la recherche de logement et l'accompagnement dans les démarches auprès de diverses institutions. Il propose également des activités sociales, culturelles et de loisirs qui visent l'intégration des nouveaux arrivants de même que les échanges interculturels avec la population de la région.

## **MONTÉRÉGIE**

### **Carrefour le Moutier**

100, Place Charles-Lemoyne, bureau 121-A  
Longueuil (Québec) J4K 2T4  
Téléphone : 450 679-7111  
Site Internet : [www.carrefourmoutier.org](http://www.carrefourmoutier.org)

Le Carrefour le Moutier est un organisme communautaire d'insertion sociale dont l'objectif consiste à briser l'isolement et à réduire la détresse psychologique des personnes. Il offre aux nouveaux arrivants des services d'écoute, de référence et d'accompagnement dans leurs démarches d'installation et d'intégration à la société québécoise, des cours de français ainsi que des séances d'informations dont les thèmes visent une meilleure connaissance de la société d'accueil. Le Carrefour le Moutier a mis en place un lieu de ressourcement, nommé la Halte entraide sans frontière, pour les personnes immigrantes et des communautés ethnoculturelles.

## **OUTAOUAIS**

### **Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO)**

4, rue Taschereau  
Gatineau (Québec) J8Y 2V5  
Téléphone : 819 776-6764  
Courriel : [afio@bellnet.ca](mailto:afio@bellnet.ca)

L'Association des femmes immigrantes de l'Outaouais favorise l'intégration sociale, culturelle et économique des femmes immigrantes et de leur famille dans la région de l'Outaouais. L'AFIO offre des services de référence, d'information et d'accompagnement auprès des services de santé, des services sociaux, juridiques et de l'immigration ainsi que des activités sociales et des rencontres de sensibilisation.

### **Accueil-Parrainage Outaouais**

124, rue Jeanne d'Arc  
Gatineau (Québec) J8Y 2H7  
Téléphone : 819 777-2960  
Site Internet : [www.apo-qc.org/2005/apo.html](http://www.apo-qc.org/2005/apo.html)

Accueil-Parrainage Outaouais est un organisme à but non lucratif dont la principale mission consiste à accueillir les personnes immigrantes nouvellement arrivées et à offrir un soutien à leur intégration. Accueil-Parrainage offre une panoplie de services d'aide à l'installation et à l'établissement, d'orientation auprès des services gouvernementaux et d'assistance dans la recherche d'un logement, de transport ou d'un emploi. Il fournit également des services d'interprétariat et d'hébergement temporaire de même que des activités de jumelage.

## **QUÉBEC**

### **Centre International des Femmes, Québec (CIFQ)**

915, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 110  
Québec (Québec) G1S 1T8  
Téléphone : 418 688-5530  
Site Internet : [www.cifqfemmes.qc.ca](http://www.cifqfemmes.qc.ca)

Le Centre International des Femmes, Québec est un organisme sans but lucratif créé spécifiquement pour venir en aide aux femmes immigrantes et à leur famille et pour faciliter leur intégration. Le centre offre des services d'information, d'orientation, de référence et d'interprétariat. Il planifie également des cours de français, des ateliers de sensibilisation, des activités sociales et de loisirs visant le rapprochement interculturel. Le CIFQ encourage les femmes immigrantes à prendre leur vie en main et les sensibilise aux mécanismes de fonctionnement de la société d'accueil.

### **Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI)**

318, rue Saint-Vallier Ouest  
Québec (Québec) J1K 1K6  
Téléphone : 418 523-2058  
Courriel : [saai@biz.videotron.ca](mailto:saai@biz.videotron.ca)

Le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes est un organisme dont la mission est de faciliter l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants ainsi que de sensibiliser les Québécois à la réalité pluriethnique de la ville de Québec. Le SAAI offre des services d'information, de référence et d'accompagnement auprès des services de santé et des services sociaux. Il propose également des activités de jumelage interculturel, de cuisine collective et de groupe d'achat.

## ***Les outils d'information et de sensibilisation à la violence conjugale***

### **Table de concertation en violence conjugale de Montréal**

110, rue Sainte-Thérèse, bureau 305  
Montréal (Québec) H2Y 1E6  
Téléphone : 514 396-2612  
Site Internet : [www.tcvcm.ca](http://www.tcvcm.ca)

La Table de concertation en violence conjugale de Montréal a produit des dépliants et des affiches de sensibilisation à la violence conjugale en huit langues (arabe, créole, espagnol, grec, italien, portugais, russe et yiddish) que l'on peut se procurer. L'organisme a aussi regroupé dans un répertoire des organismes ethnoculturels de la région de Montréal sensibles à la problématique de la violence conjugale. On y trouve des services d'interprètes ainsi que des ressources spécialisées en violence conjugale. On peut aussi effectuer des recherches thématiques. Le répertoire est disponible en ligne sur le site Internet :

[www.netfemmes.cdeacf.ca/les\\_ressources/ethnoculturelles/repertoire.php](http://www.netfemmes.cdeacf.ca/les_ressources/ethnoculturelles/repertoire.php)

**Bouclier d'Athéna services familiaux**

C.P.25 Ville Mont-Royal

Mont-Royal (Québec) H3P 3B8

Téléphone : 514 274-8117

Site Internet : [www.shieldofathena.com](http://www.shieldofathena.com)

Le Bouclier d'Athéna services familiaux a produit des dépliants à caractère informatif sur la violence conjugale et familiale en huit langues (français, anglais, arabe, arménien, farsi, grec, roumain, vietnamien) ainsi que des vidéocassettes en douze langues portant sur le processus judiciaire en violence conjugale. L'organisme a aussi réalisé un manuel d'information sur le droit de la famille au Québec qui permet aux femmes d'améliorer leurs connaissances sur les effets juridiques de leur statut conjugal. Enfin, le Bouclier d'Athéna réalise une campagne de sensibilisation aux agressions à caractère sexuel auprès des communautés ethnoculturelles qui comprend du matériel informatif. On peut se procurer ces documents en communiquant avec l'organisme.

**Ministère de la Justice du Canada**

Site Internet : [www.justice.gc.ca](http://www.justice.gc.ca)

Le ministère de la Justice du Canada rend accessible sur son site Internet une brochure d'information téléchargeable, offerte en dix langues (français, anglais, chinois, espagnol, panjabi, hongrois, serbe, roumain, albanais, tchèque). Cette brochure est destinée aux femmes immigrées et réfugiées victimes de violence dans une relation ou dans leur famille. On peut se procurer cette brochure sur le site Internet :

[http://www.justice.gc.ca/en/ps/fm/pub/abuse\\_is\\_wrong/abuse.pdf](http://www.justice.gc.ca/en/ps/fm/pub/abuse_is_wrong/abuse.pdf)



# Lexique des mots clés

La plupart des définitions contenues dans ce lexique sont extraites du *Glossaire* de la Fondation canadienne des relations raciales et du *Guide pratique de la gestion interculturelle en emploi* d'Emploi-Québec. Vous pourrez les retrouver en ligne aux adresses suivantes :

Fondation canadienne des relations raciales :

<http://www.crr.ca/LoadSection.do?section=0&page=glossary>

Guide pratique de la gestion interculturelle en emploi d'Emploi-Québec :

[http://emploi Quebec.net/publications/06\\_imt\\_guidediversite.pdf](http://emploi Quebec.net/publications/06_imt_guidediversite.pdf)

## Acculturation

« L'ensemble des interférences culturelles que les immigrants et leurs enfants subissent, à tous les niveaux de l'adaptation et de l'intégration, par suite de la confrontation constante de leur culture d'origine avec celle de la société d'accueil. » (Abou 1988, cité dans Legault et Bourque, 2001)

## Attitude

« État d'esprit qui nous pousse à réagir d'une certaine façon face à une situation ou une personne donnée; ensemble de jugements, de croyances, d'émotions et, par conséquent, de réactions. » (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

## Culture

« Ensemble des croyances, des valeurs, des activités et des connaissances qui caractérisent un groupe ayant les mêmes traditions historiques, religieuses, linguistiques, ethniques ou sociales, qui modifie et transmet ces traditions. La culture est l'ensemble des connaissances acquises par une personne qui grandit dans un contexte donné. Les éléments de cette culture se reflètent par des comportements particuliers dans des contextes semblables. » (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

## Croyance

« Ce qui est défini par un système reconnu et une confession de foi, comprenant à la fois des convictions et des observances ou un culte. La foi en Dieu ou en des dieux, ou en un être suprême ou une divinité n'est pas une condition essentielle de la définition de croyance. » (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

## Discrimination

« Refus de reconnaître les droits et les libertés d'une personne ou d'un groupe dans les secteurs de l'éducation, du logement, de la santé, de l'emploi et de lui permettre d'accéder aux produits et services offerts par la société. La discrimination peut avoir pour motifs la race, la nationalité, le sexe, l'âge, la religion, les convictions politiques, l'état civil et familial ou une incapacité physique ou mentale. Elle se manifeste plus ouvertement en présence de deux facteurs, soit l'insécurité économique et la visibilité accrue des minorités ethniques. Des préjugés ou des stéréotypes sont généralement à l'origine

de comportements ou d'actes discriminatoires.» (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

### **Ethnicité**

«Ensemble des croyances, comportements et traditions qui unissent un groupe ayant des éléments de patrimoine culturel communs, notamment la langue, l'histoire, le lieu d'origine, la religion et l'origine ethnique ou culturelle. La diversité ethnique fait référence à la pluralité de ces groupes et à la présence de plusieurs groupes ethniques au sein d'une communauté ou d'un pays. Le mot ethnique est souvent utilisé pour désigner les groupes culturels non dominants ou ayant moins de pouvoirs au Canada.» (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

### **Ethnocentrisme**

«Loyauté ou fidélité envers son groupe d'appartenance défini en terme d'ethnie, accompagnée d'un jugement négatif et dévalorisant des autres ethnies. L'ethnocentrisme juge les autres du seul point de vue des valeurs et des normes du groupe d'appartenance.» (Barette & coll., 1988)

### **Immigrant**

«Personne qui quitte son pays d'origine avec l'intention de s'installer dans un autre afin d'améliorer sa qualité de vie. Cette migration peut se produire pour des raisons personnelles, politiques, religieuses, sociales ou économiques. Ce mot est parfois employé à tort pour décrire les personnes des minorités visibles et celles d'origines ethniques non dominantes.» (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

### **Interculturalisme**

«Modèle d'échange dans les rapports avec des personnes de culture autre que la nôtre, à partir de notre propre regard culturel, mais dans le respect et la prise en considération des différences liées à la culture de l'autre. Il s'agit d'une interrelation, d'un rapport dynamique entre des entités culturelles différentes, qui s'influencent entre elles, ce qui constitue le moteur de l'intégration. L'intégration des immigrants et des immigrantes dans le respect de leur culture est le but fondamental de l'interculturalisme et de la pratique interculturelle. Le gouvernement du Québec prône l'approche des relations interculturelles.» (*Guide pratique de la gestion interculturelle en emploi*, Emploi-Québec, 2005)

### **Préjugé**

«Opinions généralement péjoratives, plus ou moins implicites, sans vérification ni contrôle critique d'un individu ou d'un groupe à l'égard d'un autre groupe. Une crainte raisonnable de partialité existe lorsqu'un individu ou un groupe présume d'une situation et ne peut par conséquent l'évaluer équitablement en raison de préjugés.» (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

### **Racisme**

«Mélange de préjugés et de pouvoir incitant à la domination et à l'exploitation (par le groupe dominant et majoritaire) d'un autre groupe (le groupe minoritaire ou groupe racisé). Ce principe est à l'effet qu'un groupe est supérieur à l'autre. Le racisme est une attitude individuelle ou une pratique institutionnelle subordonnant des gens en raison de leur couleur ou de leur origine ethnique.» (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)

### **Stéréotype**

« La nature du stéréotype repose sur une idée toute faite, un cliché. [...] C'est une image figée attribuant certaines caractéristiques et certaines habitudes à un groupe ethnique ou racialisé. [...] Les stéréotypes, constituent un mélange d'erreurs, d'exagérations, d'omissions, de demi-vérités qui nous en disent plus sur les gens qui les endossent que sur ceux qui en sont l'objet [...] Ils constituent des moyens faciles pour expliquer les choses ; ils requièrent peu d'efforts et ne nécessitent pas une véritable compréhension. [...] Le stéréotype constitue un mécanisme d'exclusion, car il modifie l'identité de l'autre en la réduisant. » (Bourque, 1999)

### **Trajet migratoire**

« Processus interculturel d'adaptation aux multiples dimensions de la vie collective de la société d'accueil. L'immigrant, ou l'immigrante, vit les multiples étapes et défis de ce processus, avec l'aide de la société d'accueil, pour s'assurer d'une intégration harmonieuse sur le plan linguistique, socio-économique, institutionnel, personnel, familial et communautaire. Il s'agit d'un processus non linéaire, dont les différentes étapes peuvent se suivre ou se chevaucher selon la personnalité de l'immigrant ou de l'immigrante, les conditions et les dispositions dans lesquelles ils se trouvent, de même que selon la volonté et les moyens d'intégration qu'offre la société d'accueil. En dernière instance, ce processus migratoire, le trajet migratoire, mène à l'acculturation. » (*Guide pratique de la gestion interculturelle en emploi*, Emploi-Québec, 2005)

### **Valeur**

« Qualité que l'on juge digne d'estime chez les personnes, au sens moral, intellectuel ou encore professionnel. Ce à quoi on donne du prix, on attache de l'importance. L'éducation, la religion, la discipline, l'honnêteté, les rapports hommes-femmes, la justice, les systèmes politiques font, entre autres choses, partie des valeurs. Selon les différents groupes sociaux, les valeurs sont érigées en système qui contribue à construire ou à consolider l'identité du groupe. » (*Guide pratique de la gestion interculturelle en emploi*, Emploi-Québec, 2005)

### **Xénophobie**

« Crainte ou haine irrationnelle des étrangers, de leurs cultures et coutumes. » (Fondation canadienne des relations raciales, *Glossaire*, 2006)



# Références

- Barrette, Christian, Gaudet, Édith, Lemay, Denyse (1993). *Guide de communication interculturelle*, Saint-Laurent, Éditions du Renouveau pédagogique, 188 p.
- Battaglini, Alex et Gravel, Sylvie (1998). *L'approche interculturelle d'après la perspective de Margalit Cohen-Émerique: l'approche interculturelle, la négociation/médiation interculturelle, les jeunes de la seconde génération*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique, 46 p.
- Camilleri, Carmel et Cohen-Émerique, Margalit (1989). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, Éditions L'Harmattan, 398 p.
- Cohen-Émerique, Margalit (1984). « Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux », *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, n° 2, décembre, p. 183-218.
- Cohen-Émerique, Margalit (1993). « L'approche interculturelle dans le processus d'aide », *Santé mentale au Québec*, vol. XVIII, n° 1, printemps, p. 71-91.
- Cohen-Émerique, Margalit (2001). « L'approche interculturelle auprès des migrants », dans *L'intervention interculturelle*, sous la direction de Gisèle Legault, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, p. 161-184.
- Conseil du statut de la femme (2005). *Des nouvelles d'elles – Les femmes immigrées du Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, 144 p., en ligne sur le site Internet [http://www.csf.gouv.qc.ca/telechargement\\_publication/index.php?id=255](http://www.csf.gouv.qc.ca/telechargement_publication/index.php?id=255)
- Côté, Andrée, Kérisit, Michèle et Côté, Marie-Louise (2001). *Qui prend pays... L'impact du parrainage sur les droits à l'égalité des femmes immigrantes*, imprimé, Ottawa, Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario, en ligne sur le site Internet [http://www.swc-cfc.gc.ca/pubs/pubspr/0662296427/200103\\_0662296427\\_17\\_f.html](http://www.swc-cfc.gc.ca/pubs/pubspr/0662296427/200103_0662296427_17_f.html)
- Emploi-Québec (2005). *Guide pratique de la gestion interculturelle en emploi*, Montréal, Direction régionale de Montréal, 95 p., en ligne sur le site Internet [http://emploi.quebec.net/publications/06\\_imt\\_guidediversite.pdf](http://emploi.quebec.net/publications/06_imt_guidediversite.pdf)
- Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, Table de concertation en violence conjugale de Montréal et Service aux collectivités de l'UQAM (2005). *La violence conjugale en milieu ethnoculturel: s'informer pour mieux prévenir*, programme de formation, imprimé, Montréal, 151 p.
- Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, Table de concertation en violence conjugale de Montréal et Service aux collectivités de l'UQAM (2005). *La violence faite aux femmes: intervenir dans un contexte interculturel*, programme de formation, imprimé, Montréal, 137 p.

- Fondation canadienne des relations raciales (2007). *Glossaire*, en ligne sur le site Internet consulté le 1<sup>er</sup> mars 2007 <http://www.crr.ca/LoadSection.do?section=0&page=glossary>.
- Fronteau, Joël (2001). « Le processus migratoire : la traversée du miroir », dans *L'intervention interculturelle*, sous la direction de Gisèle Legault, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, p. 1-40.
- Gouvernement du Québec (1998). *Avec les familles immigrantes – Guide d'intervention*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux et Ministère de la Famille et de l'Enfance, 119 p., en ligne sur le site Internet <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/1998/98-265.pdf>
- Groupe de travail sur les femmes immigrantes et la violence conjugale (1997). *Les femmes immigrantes et la violence conjugale - Pour un véritable accès à l'exercice de leurs droits*, trousse d'intervention, Montréal, Maison Flora Tristan.
- Kamateros Melpa (2000). *Une approche multiculturelle envers les victimes de violence conjugale*, imprimé, Montréal, Bouclier d'Athéna services familiaux.
- Legault, Gisèle (dir.) (2001). *L'intervention interculturelle*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 364 p.
- Legault, Gisèle et Bourque, Renée (2001). « La diversité des visions du monde à travers les valeurs et les croyances », dans *L'intervention interculturelle*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, p. 53-67.
- Réseau national sur la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles (2004). *Répondre à la violence conjugale*, bulletin électronique du Conseil canadien de développement social, n° 1, octobre, en ligne sur le site Internet <http://www.ccsd.ca/subsites/cd/f/docs/bulletin/1/>
- Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (1996). *La violence est inacceptable peu importe la langue – Un guide pour les intervenants travaillant avec les femmes immigrantes*, Fredericton, 71 p. en ligne sur le site Internet [http://canada.justice.gc.ca/fr/ps/fm/pub/abuse\\_is\\_wrong/Abuse-Handf.pdf](http://canada.justice.gc.ca/fr/ps/fm/pub/abuse_is_wrong/Abuse-Handf.pdf).
- Smith, Ekuwa (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, Gouvernement du Canada, en ligne sur le site Internet <http://www.ccsd.ca/francais/pubs/2004/nulle/voix.pdf>
- Sokoloff, Nathalie J. (dir.) (2005). *Domestic Violence at the Margins. Readings on Race, Class, Gender and Culture*, New Brunswick, New Jersey, Rutgers University Press, 443 p.



*Ce guide pratique propose une démarche,  
des outils d'intervention et un éventail de mesures  
visant à adapter les services d'aide en violence conjugale  
aux besoins des femmes immigrantes  
et des communautés ethnoculturelles.*



La Fédération de ressources d'hébergement  
pour femmes violentées et en difficulté du Québec



Table de concertation  
en violence conjugale  
de Montréal

**UQÀM**

Service aux collectivités  
Université du Québec à Montréal

En collaboration avec



BOUCLIER D'ATHÉNA SERVICES FAMILIAUX  
SHIELD OF ATHENA FAMILY SERVICES