



YWCA
C A N A D A

A TURNING POINT
FOR WOMEN

UN POINT TOURNANT
POUR LES FEMMES

SAVOIR DIRE OUI

**PRATIQUES EFFICACES POUR HÉBERGER LES
FEMMES FUYANT LA VIOLENCE ET AYANT DES
PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ET DE
TOXICOMANIE**



MARS 2014

REMERCIEMENTS

Cette recherche a été financée par Emploi et développement social Canada dans le cadre du volet de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. YWCA Canada les remercie pour leur soutien sans lequel ce projet n'aurait pas eu lieu. YWCA Canada souhaite également remercier Judie Bopp, chercheuse principale et rédactrice de ce rapport, pour son expertise, son dévouement et son travail exceptionnel. Nous souhaitons enfin remercier le personnel et les membres de la direction des refuges qui ont participé à ce projet pour avoir généreusement offert leur temps, leur savoir et leur expérience. Le groupe consultatif du projet a également fourni des directives essentielles pour l'élaboration de ce projet et des réflexions enrichissantes sur cette recherche.

Message de la chercheuse:

Nous sommes très reconnaissantes envers les membres du personnel et de la direction des refuges listés ci-dessous pour leurs contributions généreuses et éclairées aux résultats de la recherche. Elles ont trouvé le temps, malgré leur emploi du temps chargé, pour participer à des conversations enrichissantes profondes portant sur leurs croyances, leurs succès, mais aussi leurs défis, aspirations et recommandations. Elles m'ont offert de la nourriture, de la gaieté, et des histoires sincères. Elles parlent de leur travail avec humilité, alors que leur travail novateur doit tenir compte des défis sérieux questionnant des préjugés qui doivent être surmontés afin de faire face aux réalités et aux besoins des femmes fuyant des relations violentes et ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Elles sont source d'inspiration, de passion et de joie. Toute erreur dans ce rapport ne peut être imputable qu'à la difficulté de formuler avec des mots tout un monde d'idées et de rêves.

Merci, Judie Bopp

Refuges qui ont participé à la 1^{ère} phase

Chatham Kent Women's Centre (Chatham, ON)
Ernestine's Women's Shelter (Toronto, ON)
Women's Habitat (Etobicoke, ON)

YWCA Arise (Toronto, ON)
Nova House (Selkirk, MB)
YWCA Toronto Women's Shelter (Toronto, ON)
Women's Community House (London, ON)

Refuges qui ont participé à la 2^{ème} phase

Aurora House (The Pas, MB)
YWCA Banff (Banff, AB)
Juniper House (Yarmouth, NS)
YWCA Lethbridge (Lethbridge, AB)
Kamloops YWCA (Kamloops, BC)
YWCA Regina (Regina, SK)

Rainy River District Women's Shelter of Hope (Atikokan, ON)
YWCA Sudbury (Sudbury, ON)
Yellow Brick House (Richmond Hill, ON)
YWCA Yellowknife (Yellowknife, NWT)
YWCA Agvvik Nunavut (Iqaluit, NU)

YWCA Canada

104, rue Edward
Toronto (Ontario)
Canada M5G 0A7

Téléphone: 416-962-8881

Télécopie: 416-962-8084

Site web: www.ywcaCanada.ca

Copyright © YWCA Canada 2014.

Ce document est également disponible en **Anglais**.

Couverture: Détails de la courtépinte *Twisted Barqello* par Bernice Tate (2003), affichée au refuge Nova House à Selkirk, Manitoba.



Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.



YWCA
C A N A D A

A TURNING POINT
FOR WOMEN

UN POINT TOURNANT
POUR LES FEMMES

SAVOIR DIRE OUI

**PRATIQUES EFFICACES POUR HÉBERGER LES
FEMMES FUYANT LA VIOLENCE ET AYANT
DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ET DE
TOXICOMANIE**

Préparé pour
YWCA Canada

MARS 2014

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE	1
CONTEXTE	6
1^{ERE} PHASE: LEÇONS TIREES DES CONVERSATIONS AVEC LES GESTIONNAIRES ET LE PERSONNEL DE PREMIERE LIGNE DES REFUGES DANS LE CADRE D'UNE ETUDE APPRECIATIVE	8
Introduction	8
A. Modèles, cadres de travail et valeurs fondamentales: Comment les refuges se sont adaptés	9
B. Le parcours vers le changement : Comment y parvenir	20
C. Efficacité: Ce qui se passe quand ça marche	28
D. Prochaines étapes: Élimination des obstacles	33
2^{EME} PHASE: APPROFONDISSEMENT DE LA COMPREHENSION DU PROBLEME PAR LE DIALOGUE AVEC D'AUTRES REFUGES A TRAVERS LE CANADA	38
Introduction	38
A. Réagir face aux réalités et aux besoins: C'est tout simplement logique	39
B. Surmonter les défis: Là où le bât blesse	42
C. Prochaines étapes: Apprendre et construire	50
RECOMMANDATIONS POUR LE SUIVI	53
1. Formation du personnel et apprentissage par les pairs	53
2. Soutien continu au réseautage et au mentorat: Leadership des organisations nationales	54
3. Mise en œuvre d'actions pour le changement	55
ANNEXES	
Annexe A: Résultats du sondage auprès des refuges ayant participé à la 2^{ème} phase	56
Annexe B: Exemples de politiques et procédures efficaces	57
Annexe C: Remarque au sujet des données sur les services	73

SOMMAIRE

De nombreuses femmes souffrant de troubles mentaux et de toxicomanie et fuyant la violence ont très peu accès aux refuges et aux logements de transition pour femmes violentées. Cela les expose à un risque considérable d'itinérance tandis que leurs besoins restent sans réponses. Certains refuges ont adopté des innovations en termes de politique et de bonnes pratiques qui garantissent un accès plus important à cette population de femmes victimes de violence. La présente étude identifie les innovations en matière de politique et de bonnes pratiques en cours et analyse les défis liés à leur adaptation effective à d'autres refuges.

APPRENDRE AUPRES DES REFUGES OFFRANT PLUS D'ACCES: 1^{ÈRE} PHASE

La 1^{ère} phase était constituée d'entretien avec le personnel et les gestionnaires de sept refuges sur les changements opérés et les pratiques novatrices adoptées dans le but d'accroître l'accès des femmes victimes de violences et souffrant de troubles mentaux et de toxicomanie.

Cadres, modèles et valeurs fondamentales: Comment les refuges se sont adaptés

Modifier le cadre pour adopter une approche conceptuelle claire et engagée au service de toutes les femmes, y compris celles faisant face à des difficultés complexes, constitue une innovation majeure. Ce changement de modèle induit également un changement dans les méthodes de travail. Plusieurs membres du personnel et gestionnaires ont indiqué que cela constitue un changement vers une approche de réduction des méfaits, notamment:

- Travailler confortablement en zone «grise» en tenant compte des circonstances et des besoins des femmes et des enfants plutôt que de règles et procédures établies.
- Savoir dire «oui» plutôt que «non» dans la mesure du possible.
- Reconnaître qu'il n'existe pas de modèle unique.
- Comprendre et appliquer une approche tenant compte des traumatismes subis.
- Une réflexion continue sur les pratiques afin d'harmoniser les actions du personnel et des approches avec ce qui est efficace.
- Partir des points forts des femmes et des enfants, leur donner l'opportunité de contribuer et d'exprimer leur leadership.
- Remettre en question les barrières systémiques minant les services aux femmes et contre les attitudes et les normes de la société.
- Donner le meilleur de soi en s'appuyant sur les compétences et l'engagement.

Parcours vers le changement: Comment y parvenir

Les principales étapes vers le changement comprennent :

- Le leadership: l'engagement et la définition des objectifs par le Conseil d'administration et les dirigeants sont essentiels.
- L'adhésion totale du personnel au besoin de changement.
- L'engagement pour la formation continue afin de renforcer les capacités.
- Un environnement de travail favorable à la mise en œuvre totale des missions des refuges et des principes fondamentaux, y compris dans les interactions entre membres du personnel et les pratiques de gestion.
- Les réponses aux besoins des pensionnaires des refuges remplacent les programmes et les procédures préétablis.
- Favoriser les partenariats externes constructifs et collaboratifs pour renforcer les services et les capacités.
- L'engagement de la communauté afin de changer les attitudes et renforcer la compréhension et le soutien.
- De la patience. Le changement exige du temps et de la persévérance.

Efficacité: Ce qui se passe quand ça marche

- Les personnels et responsables des refuges ont indiqué ce qui a permis d'apprécier l'efficacité de nouvelles méthodes de travail. Les changements visibles comprennent:
- L'augmentation de la confiance des pensionnaires pour les personnels des refuges, ce qui facilitera les conversations et l'élaboration de plans de sécurité et de vie personnalisés.
- La réactivité des personnels sur le terrain et un changement conséquent dans les approches et les procédures des refuges.
- Les approches réduisant les effets néfastes et tenant compte des traumatismes subis remplacent les anciennes méthodes et procédures «verticales».
- Le changement dans les aptitudes des personnels notamment leur capacité à s'abstenir de porter de jugement et à interagir avec les femmes sans préjugés.
- Les refuges catalysent le changement dans les méthodes de travail des systèmes de service externe avec les femmes violentées souffrant de troubles mentaux et de toxicomanie.

Prochaines étapes: Élimination des obstacles

Le besoin de mobiliser davantage de fonds était la clé de voûte, dans la mesure où la plupart de ces besoins (bien que pas tous) sont difficiles à satisfaire sans une certaine augmentation des fonds. Les outils pour faire face aux changements de ces refuges comprennent:

- Les infrastructures, programmes et services:
 - ◆ Améliorer les infrastructures afin d'augmenter les espaces et les installations telles que les salles de bain individuelles.
 - ◆ Doter les refuges d'installations fonctionnelles et sécurisées complètes, réduisant les effets néfastes, et activement utilisées par les femmes.
 - ◆ Concevoir davantage de programmes de bien-être mental, émotionnel, physique et spirituel pour les femmes et les enfants.
 - ◆ Améliorer l'accès de la clientèle au logement, et aux services traitement de la dépendance et des troubles mentaux, ainsi que de suivi psychologique.
- Le personnel:
 - ◆ Offrir davantage de sessions de formation continue, en particulier en matière de prise en charge des troubles mentaux et de la toxicomanie.
 - ◆ Augmenter le nombre d'employés en y incluant des personnels spécialisés dans la prise en charge des troubles mentaux et de la toxicomanie.
- La sensibilisation:
 - ◆ Renforcer le travail avec les femmes quittant les refuges pour une vie indépendante.
 - ◆ Renforcer le travail avec les femmes n'utilisant pas les services résidentiels.
 - ◆ Mener des activités de prévention dans les écoles et autres lieux.
 - ◆ Amener le public à percevoir les violences domestiques comme un crime.
 - ◆ Mobiliser la volonté politique et sociale autour de la prévention.

PARTAGE DES LEÇONS APPRISES: 2^{ÈME} PHASE

Dans la 2^{ème} phase de l'étude, 11 autres refuges à travers le pays furent interviewés sur l'application de ces innovations dans leurs contextes respectifs. Situés dans cinq provinces et deux territoires, les refuges de la 2^{ème} phase étaient divers, allant de chambres individuelles dans un hôtel à des bâtiments dotés de chambres à plusieurs lits et offrant des programmes de sensibilisation et d'éducation publique. La durée moyenne du séjour des pensionnaires varie de 6,5 jours à plusieurs mois, les zones d'intervention d'une simple

juridiction municipale à des milliers de kilomètres carrés.

Réagir face aux réalités et aux besoins: C'est tout simplement logique

Les refuges de la 2^{ème} phase répondent favorablement aux demandes de services du nombre de plus en plus croissant de femmes activement toxicomanes et celles souffrant de troubles mentaux. Selon eux, «le besoin est trop évident.» Face au peu de soutien communautaire, les mandats sont allongés et les règles enfreintes. La plupart des refuges ont tendance à résoudre les problèmes au jour le jour, sans cadre clairement défini. Les entretiens décrivent :

- Des réalités et des besoins similaires pour les femmes et les enfants à travers le pays.
- Le besoin pour les refuges de tenir compte de leurs propres contextes particuliers.
- L'engagement à apprendre les meilleures pratiques en matière d'approches conceptuelles telles que la réduction des méfaits, les approches inclusives axées sur les client(e)s, l'anti-oppression, les points forts, et tenant en compte les traumatismes subis.
- La nécessité de réduire l'écart entre ce qui est dit et ce qui est fait
- La nécessité d'accorder une oreille attentive aux femmes qu'ils servent.
- Le besoin de renouveler leur passion et leur joie par rapport au travail.

La réalité: Défis et obstacles

- Insuffisance d'infrastructures et de sources de financement.
- Croissance démographique rapide.
- Capacité du personnel à opérer un changement fondamental dans les politiques et les procédures, notamment:
 - ♦ La volonté de s'engager dans un processus de formation continue
 - ♦ S'appuyer sur l'intuition et les compétences plutôt que sur les politiques et les règles.
- Répondre aux besoins des femmes sans l'expertise d'un personnel spécialisé.
- Répondre aux besoins de l'individu sans compromettre la sécurité du groupe.
- Implications de l'adoption d'une approche de réduction des méfaits dans les petites communautés.
- Manque de services de soutien externes nécessaires à la reconstruction de la vie des femmes, en particulier au sein des petites communautés.
- Comment mieux répondre aux besoins des enfants dans les refuges et obtenir des soutiens externes pour mettre en œuvre une approche qui tient en compte les traumatismes subis.
- Préjugés et attentes irréalistes de la part des partenaires sociaux et communautaires.

Prochaines étapes: Apprendre et construire

Les refuges de la 2^{ème} phase ont approuvé toutes les étapes identifiées pour surmonter les obstacles décrits par les refuges de la 1^{ère} phase (voir ci-dessus) et ont souligné la nécessité d'améliorer les infrastructures pour offrir plus d'espace, garantir l'intimité des clients et des espaces réservés aux activités de réduction des méfaits; renforcer les capacités des personnels à travers des formations et l'appropriation des nouvelles approches; un meilleur accès des clients aux services au sein de la communauté et une attitude de soutien et de compréhension de la part de la société. Les refuges de la 2^{ème} phase ont en outre identifié les étapes hautement prioritaires suivantes:

- Elaborer de meilleurs modèles conceptuels pour leurs activités.
- Apprentissage par les pairs en collaboration avec d'autres refuges sur les stratégies de mise en œuvre efficaces et apprentissage systématique à partir d'expériences pratiques de ce qui est efficace dans leurs contextes respectifs.

RECOMMANDATIONS

La présente étude recommande des actions de Formations et d'apprentissage par les pairs, le Réseautage continu, le Mentorat et la Mise en œuvre d'actions pour le changement.

1. Formations et apprentissage par les pairs

Les services de refuges ont franchi des étapes importantes au cours des dernières années et à travers le Canada, beaucoup parmi eux sont restés statiques. L'apprentissage est essentiel pour favoriser le changement. Les recherches ont permis d'identifier les formations spécialisées et l'apprentissage par les pairs comme deux stratégies simultanées de formation professionnelle des personnels, et considèrent l'identification de compétences fondamentales au profit des personnels comme le socle d'élaboration d'activités de formation complètes visant à renforcer les capacités des personnels.

- **Formation spécialisée sur les concepts clés:** les personnels des refuges ont mentionné les ateliers de formation intensive et les programmes de formation et les ressources accessibles en ligne, tandis que les dirigeant(e)s et les responsables de programmes ont insisté sur la nécessité d'applications pratiques. Des activités de formation spécialisée sont recommandées pour les axes suivants:
 - ◆ Comprendre et travailler sur les traumatismes (des femmes et des enfants).
 - ◆ Comprendre et mettre en œuvre les approches basées sur la réduction des méfaits.
 - ◆ Les tendances actuelles de la toxicomanie.
 - ◆ Les problèmes de santé mentale couramment rencontrés par les femmes pensionnaires des refuges.
- **Apprentissage par les pairs:** Les personnels des refuges ont souligné l'importance de cadres réguliers d'échange entre pairs, où des personnels de différents refuges peuvent discuter des réponses à apporter à des problèmes communs et de nouvelles stratégies, notamment la mise en œuvre d'approches visant la réduction des méfaits. L'organisation de forums et le contact direct offrent aux personnels des opportunités d'apprentissage mutuel.
- **Outils et ressources d'apprentissage sur demande:** l'accès permanent à des supports de formation en ligne, y compris des outils pratiques tels que des modèles de politiques et des check-lists, permet de compléter les formations en présentiel et accroît les opportunités d'apprentissage par les pairs.

2. Réseautage et mentorat continu: Leadership des organisations nationales

Les refuges, travaillant déjà au mieux de leurs capacités, ont besoin de réseautage et de mentorat de manière continue afin d'assurer leur transition vers des approches favorisant l'accès au plus grand nombre. La mise en adéquation de la pratique avec les missions et la vision permettra de tirer profit d'un réseautage et d'un mentorat de niveau managérial. Les refuges recommandent que YWCA Canada mette l'accent sur cette question, soutienne le processus d'apprentissage et de développement sur une longue période, et collabore avec les organismes nationaux ayant des compétences tels que le Réseau canadien des maisons d'hébergement pour femmes, le Réseau canadien pour la santé des femmes et la Fondation canadienne des femmes.

- **Utiliser la structure organisationnelle de YWCA Canada pour former:** YWCA Canada doit organiser des sessions internes au profit des administratrices et administrateurs, des président(e)s de conseils d'administration et des dirigeant(e)s et responsables de refuges lors de l'Assemblée annuelle des membres et à d'autres occasions afin de partager les résultats de la présente étude.
- **Réunions régulières en ligne:** YWCA Canada, seule ou en collaboration ses partenaires nationaux, pourrait organiser des webinaires afin de créer une communauté d'apprentissage ou de pratique autour des questions de mise en œuvre.
- **Forum en ligne:** YWCA Canada, seule ou en collaboration ses partenaires nationaux, pourrait créer, gérer et modérer un forum permanent qui offrirait des espaces de communication aux personnels et

à la direction pour leur permettre d'échanger sur des questions précises et les innovations et sur les leçons apprises.

- **Utiliser les événements organisés par d'autres agences:** les conférences à l'échelle nationale ou régionale, les réseaux en ligne et les publications sont autant de canaux d'échange de concepts et d'idées de mise en œuvre de la présente étude. Comme l'a dit la directrice d'un refuge, «il est nécessaire que nous créions un mouvement provincial.»
- **Élaborer des outils supplémentaires de diffusion du savoir:** Explorer des outils supplémentaires de diffusion afin de partager les connaissances et l'expérience des refuges ayant participé à l'étude sur les *Pratiques efficaces*.
- **Effectuer un suivi pendant six mois des refuges de la 2^{ème} phase:** Entrer en contact avec les refuges de la 2^{ème} phase pour discuter de l'état de mise en œuvre de leurs objectifs et les aider à résoudre les problèmes liés aux obstacles qu'ils ont rencontrés.

3. Mise en œuvre d'actions pour le changement:

- **Action à l'échelle locale:** Les refuges ont identifié des actions au sein de leurs organisations ou de leurs localités, notamment des mesures qu'ils pourraient prendre pour tirer un meilleur profit de leur travail collectif.
 - ◆ **Plan stratégique ou annuel:** Nombreux sont les refuges qui ont exprimé l'intention d'utiliser les résultats de la présente étude pour élaborer leurs processus de planification au début de l'année 2014.
 - ◆ **Initiatives de partenariats:** Utiliser l'étude pour orienter le travail des coalitions locales ou des groupes de travail sur les questions liées aux prestations de services aux femmes toxicomanes et/ou souffrant de troubles de santé mentale.
 - ◆ **Prendre des initiatives pour stimuler le changement au niveau provincial ou régional:** Les refuges organisent une réunion téléphonique régionale pour partager leurs expériences comme moyen de stimuler le changement.
- **Action pour un changement systémique:** Le changement systémique peut accroître la capacité des refuges à soutenir efficacement les femmes victimes de violence et souffrant de troubles de santé mentale et de toxicomanie.
 - ◆ **Maisons de transition et autres logements-services:** Jugés comme étant une priorité majeure pour un service efficace.
 - ◆ **Accès aux services de santé mentale, notamment, les services genrés et tenant compte des traumatismes subis:** De nombreux services de santé mentale ont de longues listes d'attente. L'accès rapide à des services adéquats constitue une priorité majeure pour les refuges.
 - ◆ **Accès à une gamme variée de services de toxicomanie et de programmes de lutte contre la dépendance spécifiques aux femmes:** L'accès à des programmes de traitement de la toxicomanie et de la dépendance des femmes peut prendre plusieurs mois, et pendant cette période d'attente, les femmes peuvent perdre patience ou quitter le refuge. Dans de nombreuses communautés, l'accès aux services de traitement est indispensable mais reste très restreint.
 - ◆ **Mettre en place des programmes spécialisés pour les femmes auteures de violences:** Très peu de programmes et de services sont mis en place pour les femmes auteures de violences. Les refuges qui ont exprimé la volonté d'offrir des programmes en ce sens doivent être soutenus.

CONTEXTE

Les femmes atteintes de problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui subissent la violence ont souvent un accès très limité aux refuges et aux maisons de transition. Dans ces établissements, la pratique courante est d'appliquer une politique de «tolérance zéro» en matière de consommation de drogues et d'alcool, et d'aiguiller les femmes ayant des problèmes de santé mentale visibles à d'autres services. La plupart des refuges et des maisons de transition ne considèrent pas qu'ils aient du personnel qualifié pour servir cette population tout en garantissant la sécurité et le confort des résident(e)s et du personnel¹.

Toutefois, l'effet net de cette pratique est que les besoins de cette population féminine restent à combler et qu'elles courent le risque de devenir sans-abri². Dans plusieurs collectivités, il existe peu (ou pas) d'autres choix de services de soutien. Les femmes qui ont désespérément besoin d'un refuge et d'un soutien sans jugement moralisateur se voient refuser l'accès au moment où elles sont le plus vulnérables. Lorsqu'elles fuient la violence dans leur domicile, elles risquent de devenir sans-abri et d'être maltraitées dans la rue. Les problèmes de santé mentale et de toxicomanie émergent souvent de la violence. Cependant, lorsque les femmes victimes de violence ont besoin d'un refuge ou d'une maison d'hébergement pour sans-abri, elles se voient refuser ce service en raison de leur consommation d'alcool ou d'autres substances et de leur niveau de détresse. Ces femmes se retrouvent prises dans un cercle vicieux.

L'objectif de cette étude intitulée *Pratiques efficaces pour héberger les femmes fuyant la violence et ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie* était d'identifier les innovations au niveau des politiques et des pratiques courantes qui viseraient à combler ce manque de services. Cette recherche avait trois objectifs principaux:

1. Documenter les innovations en matière de politiques et de pratique de refuges pour femmes sélectionnés qui ont réussi à offrir des services à ce groupe de femmes.
2. Tester l'efficacité et la faisabilité de ces pratiques auprès d'autres refuges ayant exprimé le souhait d'améliorer leur capacité à prendre en charge cette population
3. Diffuser et encourager l'adoption de politiques et pratiques similaires à travers les refuges de YWCA et d'autres agences du réseau pancanadien de YWCA.

L'étude *Pratiques efficaces* a été menée en deux phases. La première a mis l'accent sur la visite de sites et de longues entrevues avec les directrices des refuges, les responsables de programmes et le personnel de première ligne de sept (7) refuges³ qui hébergent (et souvent offrent des services de sensibilisation à) des femmes souvent qualifiées de «complexes» ou de «difficiles» en raison de leurs problèmes de santé mentale et /ou de toxicomanie. Ces entrevues ont eu lieu pendant les mois de juillet et août 2013, et leur contenu a été retranscrit et codé selon un processus génératif permettant aux thèmes de la recherche de ressortir des données⁴. La synthèse de la compilation de ces thèmes constitue le rapport de la 1^{ère} phase sous le titre «Ce que nous avons appris jusqu'à présent».

Ce rapport a été envoyé à onze (11) refuges supplémentaires⁵ qui se sont portés bénévoles pour le relire et participer à des entrevues téléphoniques visant à partager leur propre expérience et réactions à l'égard des thèmes énoncés dans la 1^{ère} phase. Ces entrevues ont eu lieu en décembre 2013. Après avoir résumé leurs

1 YWCA Canada (2009). *Vivre au-delà du refuge — Vers des politiques publiques coordonnées visant la sécurité des femmes et la prévention de la violence*. Disponible au <http://ywcacanada.ca/data/publications/00000022.pdf>

2 BC Society of Transition Houses (2009). *Reducing Barriers to Support: Discussion Paper on Violence Against Women, Mental Wellness and Substance Use*. Disponible au http://www.bcsth.ca/sites/default/files/ReducingBarriersDiscussionPaper_Final.pdf

3 Voir intérieur du plat recto pour la liste des 7 refuges.

4 Le programme du logiciel NVivo a été utilisé à cet effet (voir www.qsrinternational.com).

5 Voir intérieur du plat recto pour la liste des 11 refuges.

CONTEXTE

observations et réflexions, ces dernières ont été consolidées avec le rapport de la 1^{ère} phase et constituent le contenu de ce document. Toutes les citations incluses dans ce rapport proviennent des entrevues avec le personnel des refuges et des visites sur place.

La troisième phase de l'étude *Pratiques efficaces* consiste à disséminer largement les résultats de la recherche par le biais des réseaux de YWCA Canada, ainsi que des autres réseaux des refuges et de leurs agences partenaires à travers le Canada.

1^{ÈRE} PHASE: LEÇONS TIRÉES DES CONVERSATIONS AVEC LES GESTIONNAIRES ET LE PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE DES REFUGES DANS LE CADRE D'UNE ÉTUDE APPRÉCIATIVE

Introduction

Les entrevues avec les gestionnaires et le personnel de première ligne des sept refuges qui se sont portés volontaires pour participer à la 1^{ère} phase de l'étude et qui accordent un accès «peu restrictif» aux femmes ayant des problèmes de toxicomanie et de santé mentale ont été menées afin de documenter comment ils ont réussi à mettre cette initiative en place. Ces conversations étaient riches, réfléchies, stimulantes et porteuses d'espoir.

La 1^{ère} phase de cette étude a produit près de 200 pages de transcription articulées autour de 4 thèmes principaux:

- A. Cadres de travail, modèles et valeurs fondamentales: Comment les refuges se sont adaptés
- B. Le parcours vers le changement: Comment y parvenir
- C. Efficacité: Ce qui se passe quand ça marche
- D. Prochaines étapes: L'élimination des obstacles

Cadres de travail, modèles et valeurs fondamentales: Comment les refuges se sont adaptés — Les gestionnaires et le personnel de première ligne des sept refuges se sont exprimés avec vigueur et éloquence de leur travail et des raisons qui les motivent. Elles ont consacré des mois, voire des années, à l'élaboration de cadres de travail conceptuels cohérents comprenant des termes tels que «la réduction des méfaits», «approche inclusive», «dirigé par les clientes», «exploitation des forces» et «prise en compte des traumatismes subis». Par ailleurs, au lieu de se focaliser sur les règles, elles comparent en permanence leur travail quotidien avec leurs modèles dans le cadre d'un processus continu d'action, de réflexion, d'apprentissage et de planification.

Le parcours vers le changement: Comment y parvenir — Pour avoir une vision claire et un certain niveau de confort dans un travail ayant à faire avec des situations d'incertitude dépourvues de la sécurité que procurent des règles définies, il est nécessaire de mettre en place une direction et un conseil qui font preuve de leadership cohérent et patient mais aussi d'obtenir l'adhésion de tout le personnel pour apprendre à travailler d'une manière véritablement sensible aux besoins des femmes qui souhaitent bénéficier de ces services. Ces mêmes principes et pratiques qui façonnent une nouvelle manière de travailler doivent être équitablement appliqués aux relations en milieu de travail ainsi qu'aux relations avec les partenaires communautaires.

Efficacité: Ce qui se passe lorsque ça marche — L'efficacité se confirme par de meilleurs résultats pour les femmes et les enfants qui séjournent dans les refuges, l'amélioration des compétences et de la confiance du personnel, dans la mesure où les politiques et les procédures du refuge correspondent à leur cadre de travail philosophique et aux changements dans la manière dont tout le réseau de services répond aux besoins réels des femmes et des enfants.

Prochaines étapes: L'élimination des obstacles — Le parcours n'est pas terminé. Tous les refuges qui ont participé à cette phase de la recherche *Pratiques efficaces* envisagent la possibilité d'attirer les ressources nécessaires pour remplir leur mandat, améliorer l'infrastructure, continuer à développer les compétences du personnel, offrir davantage de programmes adaptés aux femmes et enfants qui ont besoin de refuges, influencer les attitudes sociétales et contribuer à un système de services global qui soutient les femmes, tout au long de leur parcours.

A. Modèles, cadres de travail et valeurs fondamentales: Comment les refuges se sont adaptés

Bien que chaque personne avec laquelle nous nous sommes entretenues dans le cadre de cette étude avait sa propre façon de décrire la mission et les valeurs fondamentales de son agence, elles étaient toutefois toutes d'accord sur les éléments qui contribuent à la capacité des refuges à offrir des services efficaces pour toutes les femmes, y compris celles qui ont été exclues des autres services compte tenu de leur problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Il y avait parfois des différences dans la manière dont certains refuges ont traduit leurs modèles et cadres de travail en politiques et procédures spécifiques. En revanche, quant à leur mission, leurs croyances et valeurs sont restées remarquablement similaires.

Dans la plupart des cas, les membres du personnel ont parlé de leur travail de manière naturelle, dépourvue de jargon. Le personnel et les gestionnaires des refuges ont décrit en détail ce qu'elles font et ce qui les motive sans retomber dans des clichés. La liste suivante est un résumé des principaux thèmes qui définissent ces refuges:

1. Travailler dans l'ambiguïté
2. Adopter une approche basée sur la réflexion
3. Permettre aux clientes de diriger
4. Dire oui plutôt que non
5. Reconnaître qu'il n'existe pas de modèle unique
6. S'appuyer sur les points forts
7. Adopter une approche visant à réduire les méfaits
8. Remettre en question les barrières systémiques
9. Travailler du fond du cœur
10. Adopter une approche tenant compte des traumatismes subis.

1. *Travailler dans l'ambiguïté*

Ce travail est désorganisé et difficile. Rien n'est jamais clair. Il n'y a pas de réponses faciles, ni de solutions toutes prêtes. Cela signifie que les membres de la direction et du personnel doivent constamment sortir de leur zone de confort. Leur situation est toujours difficile.

Exemples de travail dans une zone d'ambiguïté:

a. *Assouplir les critères d'admissibilité pour bénéficier de services* — Dans le passé, les femmes étaient admissibles aux services des refuges si elles étaient victimes de violence conjugale. Aujourd'hui, les refuges avancent que les femmes ont connu divers types de maltraitements pendant leur vie, et leur travail est de leur offrir un soutien compatissant et non de leur fermer la porte au nez.

b. *Travailler avec des femmes ayant des problèmes de toxicomanie active et de santé mentale* — Dans le passé, les femmes devaient se présenter au refuge en étant sobre et sans drogue pour y être acceptées.

«...lorsque vous acceptez des personnes qui sont en marge,... vous risquez de vous heurter à des problèmes.»

«Veut-on aider ces femmes et leur offrir des opportunités? Ou attendons-nous de lire leur histoire dans les journaux? On doit se débrouiller pour leur rendre service.»

Aujourd'hui, les refuges comprennent que les réalités complexes qui poussent les femmes à frapper à leur porte englobent des sentiments de chagrin, d'angoisse et d'impuissance. La toxicomanie est aussi intimement liée à la santé mentale. Insister sur le fait que les femmes ne peuvent recevoir de l'aide que si elles réussissent à dissimuler leurs sentiments profonds et leurs comportements d'adaptation constitue une barrière inutile et artificielle.

« Nous voulons toujours travailler avec les femmes complaisantes... Je pense que si on doit vraiment travailler avec des femmes qui sont difficiles et qui mettent nos aptitudes à l'épreuve, on devra analyser la situation et se dire «comment pouvons-nous travailler avec elle pour qu'elle reçoive le meilleur service possible?» »

c. *Équilibrer les besoins et les droits de la majorité avec les besoins et les droits à l'autodétermination de la minorité* — Il faut pouvoir maintenir cet équilibre délicat en permanence. Les refuges qui ont participé à cette étude ont maintenu cet équilibre de différentes manières, en faisant la distinction entre la volonté de permettre à chaque femme de prendre les décisions relatives à sa toxicomanie et la garantie que le refuge reste un endroit sécuritaire et confortable pour tous. Des exemples des politiques et pratiques qui ont évolué dans ce sens sont incluses sous le point n°3 *Permettre aux clientes de diriger* ci-dessous.

d. *Accepter les objectifs et les décisions des femmes qui utilisent le refuge* — Il arrive parfois que les décisions que prennent les

femmes qui vivent dans le refuge ne semblent pas bonnes pour le personnel. Par exemple, il est difficile pour le personnel de soutenir une femme qui a décidé de retourner à son partenaire violent. Mais selon une employée du refuge, «c'est difficile parce que je pense savoir ce qu'il y a de mieux pour elles, mais ce n'est pas mon rôle...»

e. *Se baser sur un cadre de travail ou des lignes directrices plutôt que sur des règles* — Les règles procurent du confort et atténuent la complexité. C'est pourquoi elles sont dangereuses. Travailler dans un contexte dans lequel il n'y a pas de réponses définitives signifie que les refuges essaient constamment de comprendre ce qu'ils font et pourquoi (voir point n°2 *Adopter une approche basée sur la réflexion* ci-dessous).

«...les employées doivent pouvoir dire «je ne sais pas» ou «j'ai eu une excellente conversation». Je pense que les gens ont vraiment peur de dire «c'est un endroit particulièrement difficile.» »

2. *Adopter une approche basée sur la réflexion*

Le fait de baser son travail sur une vision et un cadre de travail plutôt que sur des règles nécessite ce qu'une répondante a qualifié d'«agir de manière intentionnelle lors de nos activités de la vie quotidienne...établir nos politiques de manière intentionnelle.»

Exemples d'approches basées sur la réflexion:

a. *Instaurer un climat de sécurité qui autorise le personnel à être vulnérable* — Il est important de noter que la direction doit donner le ton et donner l'exemple pour encourager le personnel à partager ouvertement ses inquiétudes, réussites et questions sans craindre des répercussions sur l'évaluation de leur performance.

b. *Assurer un retour rapide d'information* — En plus d'un climat qui favorise l'autoréflexion, le personnel a besoin d'opportunités de réflexion collective facilitée portant sur la situation d'ensemble

afin de remettre en question l'envergure et la manière la vision se traduit en pratique quotidienne. Il est aussi important pour le personnel de pourvoir réfléchir aux résultats de leur travail collectif et à la manière dont les éventuelles opportunités et besoins émergents façonneront la pratique professionnelle.

c. *Poser des questions* — L'une des questions les plus importantes que le personnel des refuges pourrait se poser est: «pourquoi faisons-nous cela?». Plusieurs refuges ont mentionné que le problème frustrant et litigieux posé par les corvées du refuge pourrait servir de contexte où cette question pourrait s'avérer très utile. Le personnel s'assure souvent que chaque résidente du refuge s'occupe de certaines corvées dans l'établissement et qu'elle est tenue pour responsable de s'acquitter de ses responsabilités. Cela conduit à des situations conflictuelles entre les résidentes qui ont fait, ou non, leur travail. Elles risquent de conclure qu'il n'y a pas de raison et que les résidentes devraient travailler pour leur survie. Lorsque les employées se demandent pourquoi elles prennent la responsabilité de gérer et de contrôler ce processus, elles peuvent venir à la conclusion qu'il n'y a pas de raison et c'est quelque chose sur laquelle les résidentes devraient travailler d'elles-mêmes. Les refuges de cette étude se sont posés la même question, à savoir pourquoi ils agissaient ainsi à propos des nombreuses autres pratiques contestées qui font maintenant partie de leurs pratiques générales.

d. *Reconnaître les relations de pouvoir* — De nombreux contextes relatifs au travail dans les refuges étudiés dans ce projet de recherche sont de près ou de loin liés au pouvoir. La réflexion reconnaît que le refuge et son personnel a du pouvoir. Ce pouvoir détermine, entre autre, qui bénéficie de services et qui n'en bénéficie pas, qui décide de l'accord de l'accès aux soutiens pour la vie quotidienne, comme pour les tickets de bus et la nourriture. Une employée d'un refuge l'exprime bien en disant: «Nous avons le pouvoir d'ouvrir les placards» En reconnaissant les relations de pouvoir, il est possible de minimiser l'impact du pouvoir dans les refuges au lieu de reproduire les pratiques en place dans d'autres systèmes tels que la protection de l'enfance, le soutien du revenu, la justice et les services d'hébergement qui font partie du vécu des clientes des refuges.

3. *Permettre aux clientes de diriger*

Le terme «féminisme» a été utilisé par certaines femmes interviewées pour décrire la conviction que chaque femme devrait pouvoir contrôler sa propre vie⁶. Dans ce contexte, elles ont ajouté que le féminisme implique que les femmes sont traitées avec respect et dignité.

D'autres ont utilisé le terme «autonomisation» pour expliquer cette approche. L'autonomisation, selon elles, ne peut se produire que si les personnes qui vivent dans le refuge peuvent se détendre et s'y sentir comme chez elles. Le refuge est un endroit où elles peuvent parler de tout ce par quoi elles passent. Elles font confiance aux employées.

Le personnel a longuement parlé de son engagement à considérer les enfants qui vivent dans le refuge comme

«C'est déjà très difficile de venir ici et de prendre le téléphone si vous n'avez pas le choix. Et nous travaillons avec des femmes qui n'ont pas d'autre choix. Elles nous ont honorées en venant ici, alors pourquoi on les traite comme si elles étaient inférieures à nous?»

⁶ D'autres ont avancé que le terme féminisme est devenu lourd de sens et a perdu de son utilité. Dans certains cas, le féminisme représente une idéologie qui entrave la remise en question de certaines politiques ou pratiques, voire les réduit au silence. D'autres ont ajouté que certaines agences partenaires réagissent au stéréotype du féminisme au lieu de comprendre son sens profond, et pour cette raison elles utilisent une autre terminologie dans leurs documents.

clients et non comme simples prolongements de leurs mères. Il est vrai que ce ne soit pas souvent que les enfants prennent la décision de quitter leur maison pour venir au refuge, mais ce sont des êtres à part entière, avec leurs propres expériences du traumatisme et leurs propres besoins. Un refuge qui s'engage à être à l'écoute de ses clientes, plutôt que de les mettre toutes dans une même catégorie, est particulièrement attentif aux besoins des femmes et des enfants.

Si les membres du personnel estiment que les services doivent être centrés sur les clientes, alors elles doivent s'attendre à ce que les femmes et les enfants demandent pourquoi certaines pratiques ou politiques existent. Cela peut remettre en question la perception que les femmes qui reçoivent les services des refuges ne doivent pas se plaindre, et qu'elles doivent être reconnaissantes. Selon une directrice de refuge: «Pourquoi doit-elle être reconnaissante? Pour la nourriture périmée, ou pour le personnel qui pense que c'est une mère indigne?»

Les services dirigés par les clients sont avant tout sans jugement. Ils ne sont pas basés sur un ensemble d'attentes. En effet, ils commencent par des questions telles que «De quoi avez-vous besoin?», «Comment pouvons-nous aider?» ou encore «Quels sont vos objectifs?».

Exemples de l'approche dirigée par la cliente:

a. *Commencer par les points sur lesquels la femme se sent prête* — Bien que les employées des refuges pensent que le fait qu'une femme soit dépendante affecte ses capacités à élever ses enfants, atteindre ses objectifs en terme de logement ou remplir les conditions du soutien du revenu, des systèmes juridiques ou de la protection de l'enfance, elles doivent la soutenir là où elle veut commencer. Elles ne peuvent pas l'obliger à obtenir de l'aide pour sa toxicomanie avant les autres soutiens offerts.

b. *Offrir du soutien et non des programmes* — Le personnel du refuge définit souvent son rôle en termes de soutien. La principale question qu'elles posent est «comment pouvons-nous vous aider?» Elles ont parlé de la façon dont le refuge offrait, dans le passé, un ensemble de programmes conçus soigneusement, souvent axés directement sur des questions comme le cycle de la violence, les enfants victimes de violence ou la compréhension de la toxicomanie. Les résidentes étaient sensées (ou étaient autorisées à) participer à ces programmes, et il arrivait parfois que les bailleurs de fonds demandent une preuve de présence comme condition pour recevoir des fonds. Aujourd'hui, les programmes sont

adaptés à la «maison». Qu'est-ce qui intéresse les femmes et les enfants qui vivent dans le refuge? Qu'est-ce qui aiderait ces résidentes qui portent les lourdes séquelles du traumatisme? Comment est-ce que le personnel peut aider les résidentes à franchir une étape supplémentaire en direction de leurs objectifs? Les réponses à ces questions pourraient être de préparer un des biscuits, d'aller prendre un café ou encore de se concentrer sur le chagrin complexe qu'elles ressentent.

« Lorsqu'elle a pu se détendre, elle nous a dit «Et oui, maintenant vous allez me mettre dehors». Ce à quoi nous lui avons répondu «Non, on ne va pas te mettre dehors. On va essayer encore une fois, et si cela veut dire essayer quelque chose de différent chaque jour, et bien c'est ce qu'on fera.» »

c. *S'attendre à ce que les clientes assument la responsabilité de l'incidence de leurs actes sur les autres* — L'utilisation d'un vocabulaire simplifié, de conversations assistées avec les résidentes (par exemple dans le cadre des réunions du refuge ou

de discussions individuelles) peuvent aider tout le monde dans le refuge, y compris les femmes et les

enfants qui ont subi un traumatisme profond, à adapter leur comportement en vue de créer un environnement sécuritaire et confortable pour tous. Il est plus difficile de mettre en place cette approche que de créer des règles, en revanche cela s'avère plus efficace pour leur autonomisation.

d. *Consacrer des ressources aux besoins des enfants* — Les interactions avec les enfants du refuge sont souvent considérées comme un moyen facile de contrôler leur comportement lorsqu'il est jugé perturbateur. Toutefois, il faut les traiter avec autant de dignité que leur mère dans ces refuges. «Comment puis-je vous aider?» semble plus approprié que «Arrêtez de courir et de crier!»

e. *Cesser de juger et mettre l'accent sur le problème* — Par exemple, les contrôles de santé et de sécurité font partie des éléments essentiels du fonctionnement du refuge. Il reste important de définir les problèmes réels avant de s'assurer que cette procédure n'est ni invasive, ni moralisatrice. Le désordre dans la chambre d'une femme n'est pas très grave. Le refuge doit donc décider si son personnel doit mettre l'accent sur des questions comme: Est-ce que quelque chose est cassé? Y a-t-il de la nourriture dans la chambre qui attirerait les cafards ou les souris?

4. **Savoir dire «oui» plutôt que «non»**

Le fait de s'engager à dire «oui» autant que possible est étroitement lié à l'approche d'autonomisation dans laquelle il n'est pas question de faire les choses à la place des gens, ni de leur dire ce qui est important pour eux. Savoir dire «oui» favorise l'inclusion et donne de l'espoir.

Exemples de «oui»:

a. *Offrir des services à celles qui sont souvent exclues* — Une fois que le personnel a compris que les circonstances qui ont poussé les femmes et les enfants à venir au refuge ne sont pas «normales», alors il est plus facile de reconnaître qu'il est déraisonnable de leur refuser des services parce qu'elles ne se comportent pas «normalement». Bien que cela semble compliqué, le fait de dire oui à des femmes qui consomment de la drogue ou de l'alcool et qui ont des problèmes de santé mentale, ou qui gagnent leur vie en tant que travailleuses du sexe, aide à répondre de manière créative et authentique à des problèmes sur lesquels les femmes et les enfants ont besoin de soutien.

b. *Être inclusive* — Dire oui nous permet d'élargir notre compréhension de qui se considère comme étant une femme. Certains refuges ont adapté leurs procédures afin de pouvoir accepter ouvertement les clientes transgenres. D'autres soulignent leurs efforts pour garantir qu'ils sont complètement accessibles pour toutes, quel que soit le niveau de mobilité ou le besoin d'autres types de soutien technologique.

c. *Toujours offrir la possibilité de réévaluer la situation* — Malgré toute la bonne volonté, il peut arriver au personnel du refuge de ne pas pouvoir répondre aux besoins de certaines femmes. Dans ce cas, les employées du refuge disent: «Nous essaierons encore demain, car demain est un nouveau jour.»

d. *Répondre aux besoins* — Dire oui implique aussi le fait de trouver un moyen de respecter les souhaits des femmes (particulièrement lorsqu'il s'agit de quelque chose qui pourrait leur être utile) et d'y répondre. Bien que les budgets soient toujours limités, y'a-t'il moyen de trouver de quoi payer des cours de yoga pour une femme qui pense que cela lui permettra de récupérer sa capacité de faire face et son sens de contrôle?

e. *Éliminer les obstacles* — La durée limite de la résidence dans un refuge représente un obstacle pour le personnel et les femmes. Par exemple, dans la plupart des refuges, la durée de résidence des femmes a une limite. Mais comme il est particulièrement difficile d'obtenir un logement, il arrive souvent que les femmes ne puissent pas «avancer» dans ces délais limités. Certains refuges, quant à eux, rejettent cette restriction et ne limitent donc pas la durée des séjours. Ils ont donc choisi de forcer le système pour répondre à ces dures réalités de la vie.

5. *Reconnaître qu'il n'existe pas de modèle unique*

Les refuges qui ont participé à cette étude ont souligné que la même solution ne peut convenir à tout le monde. Chaque femme et chaque enfant qui vit dans le refuge est unique. Leur vécu est différent. Leurs objectifs ne sont pas les mêmes. Leur niveau de résilience et de détermination permettra de déterminer ce qu'elles sont prêtes à faire. Pour cela, le soutien que chaque cliente reçoit doit être personnalisé.

Exemples d'une approche flexible et personnalisée:

a. *Créer un plan personnalisé pour chaque résidente* — Pour les femmes, ce plan peut couvrir leur objectifs à long-terme pour aller de l'avant et laisser derrière elles les circonstances qui les ont amenées au refuge, ou encore des plans de sécurité à court-terme pour vendredi soir, lorsqu'elle Friday se retrouvera en situation de risque (et planer après avoir pris de la drogue). Les enfants ont aussi des plans personnalisés pour faire face au traumatisme qu'ils ont subi, les difficultés d'apprentissage à l'école, et l'accès au soutien social et aux loisirs qui corresponde à leurs intérêts et aptitudes.

b. *Défendre les droits de manière ciblée* — Bien que de nombreuses familles vivant dans les refuges aient les mêmes besoins en termes de logement, soutien du revenu, besoins de la vie quotidienne et aide à naviguer le système juridique et la protection de l'enfance. Chaque situation doit bénéficier de soutien ciblé et bienveillant plutôt qu'une liste standard de ressources qui pourraient (ou non) offrir des véritables options.

« Lorsque les femmes entrent au refuge, nous les voyons comme des personnes à part entière... Elles connaissent mieux leur propre vie et nous sommes là pour leur donner des outils et leur offrir des possibilités. Mais c'est à elles de donner un sens à ce soutien. Elles ont survécu jusqu'à aujourd'hui, donc elles savent mieux que quiconque le meilleur moyen d'aller de l'avant. C'est notre rôle de leur donner différentes ressources... »

c. *Offrir des possibilités* — Selon quelques employées du refuge interviewées dans cette étude «ce n'est pas un soutien banal découpé à l'emporte-pièce» et «personne n'est un numéro». Les femmes et les enfants qui ont le choix pourront apprendre des choses et saisir les possibilités qui s'offrent à eux quand ils seront prêts.

d. *Une communication ouverte et fréquente avec le personnel* — pour pouvoir offrir du soutien quotidien et des programmes flexibles et organiques, le personnel doit communiquer sur ce qu'il voit et ce qui marcherait selon lui. Cela ne peut se faire lorsque les employées travaillent en silo rigide ou si elles refusent de remettre en question certaines procédures car ces dernières devraient être repensées.

6. *Exploiter les forces*

Lorsque les refuges adoptent une approche personnalisée dirigée par la cliente, il est alors plus facile de voir la résilience et les atouts des femmes qui demandent

de l'aide. Lorsque les refuges reconnaissent et parle du fait que tout le monde a des problèmes et des moyens de faire face qui lui sont propres, il est donc facile de se respecter les un(e)s les autres. Comme l'a si bien dit une employée «c'est la beauté d'être humain».

Exemples de comment exploiter les forces:

a. Avoir des attentes — Paradoxalement, le fait qu'elles aient des attentes permet de reconnaître leurs forces. Avoir des attentes ne signifie pas porter des jugements. Comme l'a si bien expliqué une employée d'un refuge, «si on insinue aux résidentes qu'on ne croit pas qu'elles seront capables d'atteindre leurs rêves», alors elles et leurs enfants penseront que le personnel ne se soucie pas d'eux. Lorsque le soutien offert renforce leurs aspirations à aller de l'avant, leur résilience et leur ingéniosité sont renforcées, tout comme les capacités qui leur ont permis de survivre et leur aptitude à apprendre de nouvelles compétences face aux défis de la vie d'aujourd'hui.

«Et j'ai appris au personnel à ne pas considérer ses problèmes comme des points négatifs car elle est arrivée là où elle est. Elle a réussi à survivre.»

b. Reconnaître la résilience — Arriver à a porte du refuge demande beaucoup de courage. Il y a de nombreux obstacles à surmonter, comme la peur de se faire prendre les enfants par les services de protection de l'enfance, être coupé de sa famille et ses amis, vivre la stigmatisation véhiculée par les stéréotypes sociétaux et la vengeance d'un partenaire qu'elles ont quitté. Elles ont parfois dû laisser presque tout ce qu'elles possèdent derrière elles. Les femmes et les enfants qui séjournent dans les refuges ont souvent été victimes de violence depuis un certain temps. Elles ont dû développer des habilités d'adaptation, elles ont osé aspirer à une vie meilleure, et elles ont fini par agir. Ces forces constituent les bases des prochaines étapes de leur parcours de vie.

c. *Donner aux résidentes l'occasion de contribuer* — Personne ne veut se sentir redevable. Lorsque le sentiment de communauté est créé, les femmes et les enfants peuvent partager leurs talents, leurs services et leurs idées pour améliorer les choses.

7. Adopter une approche visant à réduire les méfaits

L'adoption d'une approche visant à réduire les méfaits fait probablement partie des concepts essentiels pour les refuges dans cette étude. Dire oui, laisser les clientes diriger, encourager l'autonomisation, et considérer chaque femme et enfant comme une personne à part entière constituent les éléments d'une approche plus vaste, appelée à juste titre, la réduction des méfaits. La direction et le personnel des refuges ont confié que cette approche était évolutive — de nombreuses pratiques de réduction des méfaits ayant évolué à travers le temps — et qu'il n'y aura jamais de recette miracle. Il faudra toujours maintenir un équilibre délicat.

Exemples de réduction des méfaits:

a. *Instaurer la sécurité concernant la consommation d'alcool et de drogues* — Lorsqu'un refuge reconnaît que ses résidentes ne cessent pas de prendre de l'alcool et des drogues sous prétexte qu'elles séjournent dans un refuge, la question qui se pose alors devient: «Comment peut-on instaurer la sécurité pour la femme et celles qui l'entourent?» Certains refuges qui ont fait part de cette étude offrent des coffres forts individuels aux femmes pour qu'elles y gardent l'alcool ou la drogue qu'elles

« Ouais, je pense que les plus grands problèmes auxquels j'ai fait face en tant que travailleuse de première ligne est de maintenir l'équilibre entre les besoins de la minorité et les besoins de la majorité... Et si vous arrivez à convaincre une personne de vous parler des problèmes que d'autres femmes peuvent vivre aussi sans pour autant confier quoi que ce soit, alors vous pouvez créer plus d'espaces au sein du refuge pour que les femmes s'entendent bien et fassent preuve de compassion. »

consomment. Dans la plupart des cas les femmes reçoivent une combinaison pour ouvrir le coffre-fort, en revanche, elles doivent s'enregistrer chaque fois qu'elles souhaitent accéder au coffre-fort. Cela permet au personnel de savoir exactement quelle substance la femme utilise afin que les questions de sécurité puissent être en compte et le personnel d'urgence (par exemple ambulance) informé en cas de situation critique. D'autres refuges saisissent ces opportunités pour aider les femmes à élaborer un plan de sécurité (par exemple: Où allez-vous consommer? Qui sera avec vous? Qui s'occupera de vos enfants?). D'autres refuges ont alloué des espaces privés au sein de leur propriété et loin des lieux communs pour la consommation d'alcool ou de drogues. Par ailleurs, d'autres refuges ne permettent pas aux femmes de consommer ou de conserver de l'alcool ou de la drogue dans le refuge à moins que cela ne fasse part d'un programme de réduction des méfaits médicalement supervisé. Ces refuges veillent à ce que les femmes aient un plan de sécurité et les encouragent à revenir une fois qu'elles ne seront pas sous l'emprise de l'alcool ou de drogues.

b. *Vocabulaire simple et conversations non moralisatrices avec les femmes qui adoptent des comportements à risque* — Une approche visant à réduire les méfaits ne signifie pas que le personnel ne puisse pas encourager les femmes à réfléchir sur leurs choix et l'impact de ces derniers sur elles-mêmes et les autres. Il est possible d'avoir des conversations basées sur le soutien et la compassion durant lesquelles ont posent des questions dans l'optique d'aider les femmes à mieux comprendre la situation, notamment: «Qu'est-ce qui vous a poussé à prendre de l'alcool ou de la drogue? Avec qui étiez-vous? Avez-vous consommé ces substances en toute sécurité?»

c. *Maintenir l'équilibre entre les besoins de la majorité et ceux de la minorité* — Ce point a déjà été mentionné mais il mérite d'être répété car il y aura un certain niveau d'inconfort chez les résidentes quand le refuge opte pour une approche de réduction des méfaits. Le message des refuges est le suivant: bien que cela soit très tentant de se reposer sur des règles, seul un honnête et véritable dialogue permettra d'aller de l'avant.

8. *Remettre en question les obstacles systémiques*

Les femmes doivent faire face à de nombreux obstacles lorsqu'elles essaient de reconstruire leur vie. Pour certaines, l'urgence est de trouver un logement. Quant aux nouvelles arrivantes au Canada, la question cruciale est d'éviter la déportation. Pour la plupart d'entre elles, assurer un revenu suffisant pour couvrir leurs propres besoins quotidiens et ceux de leurs enfants reste la principale inquiétude. Nombre d'entre elles sont impliquées avec les services d'aide à l'enfance, certaines alors que leurs enfants sont toujours avec elles et d'autres dont les enfants pris en charge par l'état. Certaines femmes connaissent d'autres problèmes juridiques, alors que d'autres essaient d'obtenir des services de traitement pour les problèmes de santé mentale et/ou de toxicomanie. Le transport peut aussi constituer un sérieux défi, surtout lorsque les femmes doivent accéder à des services dans plusieurs points d'accès.

Les problèmes de santé physique peut aussi limiter leur capacité à faire face à toutes ces demandes ou à créer leur propre calendrier de rendez-vous chargé.

La plupart de ces services ne sont pas facile à utiliser. Les critères d'éligibilité serrés, les longues listes d'attentes, la multitude des points d'accès pour les services, les avantages qui ne correspondent pas aux besoins réels, et les modalités d'admission souvent particulièrement invasives. Dans la plupart des cas, les systèmes avec lesquels les femmes doivent interagir n'adoptent pas une approche basée sur la réduction des méfaits. Par exemple, le tribunal consacré aux drogues peut opter pour la procédure de «une faute et vous êtes expulsé», et les médecins peuvent choisir de ne se focaliser que sur le diagnostic (par exemple personnalité limite ou trouble bipolaire) et prescrire donc des médicaments sans tenir compte du lien avec le traumatisme, la santé mentale et la toxicomanie. Le personnel du refuge a un double rôle à jouer pour soutenir les femmes à naviguer un système punitif qui ne correspond pas à leurs besoins réels, notamment celui de:

- a. Aider à libérer des ressources pour une femme en particulier qui ne peut surmonter les obstacles qui se dressent devant elle.
- b. Aider les femmes à apprendre comment naviguer les systèmes qui ont été établis pour les soutenir.

Exemples d'élimination d'obstacles systémiques:

a. *Diminuer les obstacles au sein du système des refuges* — La durée limite du séjour dans de nombreux refuges qui ont participé à cette étude est d'environ 6 semaines. Pour de nombreuses femmes, cette durée est trop courte pour trouver un logement compte tenu du marché actuel dans plusieurs régions du Canada. Certains refuges trouvent des moyens de contourner cela et permettent aux femmes de rester beaucoup plus longtemps (jusqu'à un an) sans perdre leur financement.

b. *Compléter les services* — Nombre de services actuels n'offrent pas les avantages adéquats. Les refuges compensent ce manque de diverses façons. Par exemple, ils collectent des fonds pour couvrir les coûts de soutien raisonnable comme des tickets de bus, ou ont créé des services auxiliaires (qui peuvent agir en tant qu'entreprises sociales) comme des boutiques de vêtement ou de vaisselle d'occasion qui offrent des articles gratuits aux résidentes. Un autre moyen de compenser le manque de services serait d'offrir des programmes qui permettent de combler ce manque pendant que les femmes attendent d'arriver en haut de la liste d'attente afin de recevoir des services de santé mentale et de toxicomanie.

c. *Entretenir des relations basées sur la collaboration* — La majorité des refuges qui ont participé à cette étude a développé des relations de relativement collaboratives avec les services d'aide à l'enfance. Dans le cadre de ces relations, le personnel passe du temps à travailler coude à coude avec leurs collègues de la société d'aide à l'enfance (SAE), participe à des programmes de formation conjoints, des réunions de tous les intéressés, ou des consultations confidentielles. D'autres travaillent de manière étroite avec la Couronne pour permettre d'obtenir de meilleurs résultats auprès du système judiciaire.

« Je pense que pour aider les femmes à naviguer le système et à défendre leurs droits en vue d'un changement de système, il faut de soutenir leur bien-être. Imaginez que vous quittez une relation conjugale violente, que vous devez tout recommencer à zéro et que vous n'avez pas accès aux services. Ouah! Vous ne pensez pas que cela affecterait votre santé mentale? »

Le personnel des refuges consacrent une grande attention à nouer des relations avec toutes les agences de services qui ont un impact sur la vie des résidentes. Certains refuges ont des employées qui ont un rôle très précis (par exemple une spécialiste du logement), mais même dans ces grands refuges, toutes les employées travaillent dur pour maintenir ces relations.

d. *Défense des droits* — Le personnel des refuges sait que le fait de donner une liste de contact aux femmes une suffit pas. Certains systèmes ne répondent tout simplement pas aux besoins des clientes. Le personnel fait appel à ses compétences en négociation et défense des droits pour débloquer des ressources qui risquent de ne pas être disponibles.

e. *Montrer et enseigner comment naviguer le système et acquérir des compétences en défense des droits* — Étant donné que l'autonomisation est un principe fondamentale, le personnel du refuge consacre beaucoup d'énergie à aider les femmes à naviguer les systèmes complexes qui nous entourent. Parfois, cela signifie qu'il faut accompagner les femmes à leur rendez-vous, ou encore les former pour renforcer leurs compétences. Il est presque toujours question de fournir des ressources telles que l'information.

f. *Soutien pendant la transition et le suivi* — Il arrive que les femmes qui quittent le refuge continuent de dépendre des services communautaires. Certaines ont besoin de renforcer leurs aptitudes de la vie quotidienne, pour apprendre à élaborer un budget, payer les factures, utiliser les services bancaires, et traiter avec un propriétaire. Les refuges ont appris que le suivi peut faire une grande différence, il permet aux femmes de réussir au lieu de finir par revenir au refuge.

« Oui, en ce qui concerne la culture, je pense que toute l'organisation est reconnue pour sa compassion et sa patience... On dit souvent: Si tu ne supportes pas la chaleur, sors de la cuisine. Et moi je dis: As-tu peur du feu? Ne crains pas le feu. »

9. Travailler du fond du cœur

La direction et le personnel des refuges décrivent avec éloquence les qualités personnelles qu'elles doivent exercer pour être en mesure de travailler efficacement. Les qualités qui ont été mentionnées durant les entrevues sont nombreuses: bienveillance, compassion, patience, soutien, confiance, flexibilité, empathie, et absence de jugement, le fait de se surpasser, authenticité, autoréflexion, proactivité, respect, inclusion, tolérance, etc.

Exemples du travail venant du fond du cœur:

a. *Se mettre à leur place* — Cela signifie que les employées des refuges ont la possibilité d'être vulnérable, surtout lorsqu'il leur arrive parfois de ne pas savoir quoi faire. Elles peuvent donc demander de l'aide lorsque quelque chose les dépasse (par exemple une employée peut demander de l'aide à ses collègues ou aux agences partenaires, ou encore le refuge peut aiguiller une femme vers un autre service si ces problèmes de santé mentale nécessitent une aide spécialisée).

b. *Toujours être consciente des facteurs déclenchant et des œillères* — Le personnel des refuges recommande d'être clair et de ne pas porter de jugement. Les employées ont également souligné l'importance de faire attention à sa parole et à son langage corporel pour véhiculer le même message. Le personnel fait appel à de nombreuses techniques d'autonomie, allant de quelques instants pour recueillir ses émotions et ses pensées, au maintien d'un équilibre des activités physiques, mentales, psychologiques

et spirituelle dans leur propre vie, ou encore à chercher à bénéficier de supervision clinique si besoin est.

c. *Maintenir l'accent sur la mission et les principes de l'agence* — Les refuges peuvent faire face à une grande pression de la part des bailleurs de fonds, de la société dans son ensemble, ou d'autres agences, pour avoir eu recours à des pratiques conflictuelles (par exemple les femmes qui sortent du refuge n'ont pas d'endroit sécuritaire où aller une fois que leur «résidence» arrive à terme). Les refuges qui ont participé à cette étude sont restés ferme face à cette pression et ont pu changer la «norme».

10. Adopter une approche qui tient compte des traumatismes subis

L'expression «tenir compte des traumatismes subis» n'a pas été souvent employée par les personnes interviewées dans cette étude pour décrire leurs pratiques, les principes qui caractérisent cette approche ont cependant été invariablement mentionnés. Le personnel des refuges reconnaît l'importance de comprendre le lien entre le traumatisme et la violence, l'itinérance, la santé mentale et la toxicomanie. Elles ont parlé des diverses manières dont elles travaillent pour instaurer la sécurité et la confiance des résidentes en les rassurant que le personnel est digne de leur foi. Dans leurs interactions avec les femmes et les enfants, et dans la manière dont le refuge fonctionne, elles ont créé des opportunités pour choisir, collaborer et établir des liens.

Les programmes et la vie commune dans le refuge s'efforcent de miser sur les forces et de promouvoir les compétences propres aux besoins identifiés par les femmes et les enfants.

Le paragraphe sur l'adoption de l'approche qui tient compte des traumatismes subis a été réservé pour la fin de cette section car il résume bien les choses: Savoir dire oui plutôt que non; adopter une approche personnalisée, dirigée par les clientes et misant sur les forces, axée sur les principes de réduction des méfaits; et se baser sur une pratique réfléchie pour négocier la tâche épineuse que représente la prestation des services de soutien (au lieu de programmes obligatoires seulement) aux femmes et aux enfants, tout en œuvrant pour supprimer les obstacles systémiques.

Exemples de pratique tenant compte des traumatismes subis:

Les nombreux exemples listés ci-dessus sont également pertinents dans cette section. En revanche, deux points supplémentaires peuvent être ajoutés:

a. *En finir avec le fardeau de la paperasserie (par exemple les formalités d'admission et d'évaluation)* — Les femmes partagent leur histoire quand elles se sentent prêtes. En attendant, il faut établir des relations de confiance, avoir des conversations authentiques et donner le choix quant aux services de soutien auxquels les femmes et les enfants ont accès pour atteindre leurs objectifs.

«Elles ont connu des traumatismes pendant toute leur vie, depuis leur naissance ou pendant leur enfance et cela a un impact sur la manière dont elles se comportent avec nous.

Elles n'essaient pas de nous embêter! Est-ce que vous pensez vraiment qu'elles vivraient dans un refuge si elles avaient le choix?»

«Il n'est pas question de penser qu'on a fait son travail. Il n'est pas question non plus d'appliquer ce qu'on a appris à l'école. Mais il est plutôt question de ce que les femmes veulent qu'on fasse.»

b. *Revoir en permanence la pratique en fonction des principes* — La principale question que les employées se posent est «est-ce qu'on fait quelque chose seulement parce que ça nous donne l'impression de faire notre travail ou parce que ça répond aux exigences des bailleurs de fonds?» Si la réponse à l'une de ces questions est «oui», alors il est fort probable que ces pratiques doivent être revues.

« Il faut réussir à gagner leur confiance – sans se précipiter ou être réactif – et pouvoir prendre des risques. »

c. *Relations entre les employées et la supervision* — Les mêmes principes qui tiennent compte des traumatismes subis et qui façonnent les interactions entre les employées et les résidentes doivent être calqués sur les interactions entre les employées, la manière dont elles se traitent les unes les autres, et la manière dont la direction fait preuve de leadership et assure la supervision.

B. Le parcours vers le changement : Comment y parvenir

Lorsqu'on a demandé à la direction et au personnel des refuges de nous parler du parcours qu'elles et leurs agences ont effectué avant d'atteindre leur capacité actuelle à soutenir les femmes souffrant de problèmes de santé mentale et de toxicomanie, elles ont parlé d'une combinaison d'action systématique et d'un grand saut dans l'inconnu. Leurs observations peuvent se catégoriser de manière suivante:

1. Le rôle du leadership
2. Obtenir l'adhésion du personnel
3. Renforcer les compétences en s'engageant à faire de la formation continue
4. Créer un milieu de travail positif
5. Mettre en place à fond la mission et les principes fondamentaux
6. Répondre aux besoins des résidentes du refuge
7. Établir des partenariats
8. Maintenir un équilibre entre la prestation de services du refuge et l'engagement communautaire
9. Faire preuve de patience

« Si le leadership n'est pas fort, cela déteint sur le reste. Je pense que si ma supérieure hiérarchique n'était pas aussi impliquée dans la supervision et le suivi, l'équipe ne serait pas là où elle en est aujourd'hui. Cela aurait été impossible. Et je pense que beaucoup dépend des bénévoles du conseil d'administration et de la direction, mais aussi de notre attitude vis-à-vis des situations que nous acceptons ou non de gérer et des efforts que nous sommes prêtes à faire. »

Ce qui suit est une description détaillée des implications de chaque étape.

1. Le rôle du leadership:

Le personnel tout comme la direction recommande que le leadership (i.e. le conseil d'administration et les cadres supérieurs) ait une vision claire de la mission de l'organisation et de la manière dont les modèles et les principes fondamentaux seront mis en place. Le personnel peut certainement être impliqué dans les processus conçu pour clarifier la direction de l'organisation, mais une fois que les décisions sont prises, o leur demande de travailler dans un cadre de travail défini. Ceci ne devrait pas constituer un processus autocratique, mais plutôt une opportunité d'accorder le personnel devrait avoir la possibilité de penser et de parler à travers ce qui leur est demandé et à considérer leurs propres réponses.

Il arrive que certaines employées choisissent de quitter l'organisation pour un travail qui est plus compatible avec leur propre philosophie. Mais dans la plupart des cas, le personnel qui reste a la volonté et le désir d'adopter une approche qui répondre mieux aux besoins des femmes et des enfants qui ont fui une situation de violence. Cela a beaucoup à voir avec le degré d'ouverture du dialogue.

Durant le processus de changement, la direction peut prendre de nombreuses mesures pour faciliter la transition. Il est essentiel que la direction veuille travailler coude-à-coude avec le personnel pour savoir ce que le changement signifie dans des cas particuliers (voir n°2, 3 et 4 ci-dessous). La capacité de la direction à accorder du temps au personnel pour exercer leur propre jugement professionnel et d'avoir un dialogue ouvert et positif sur l'efficacité des mesures prises est également importante.

2. *Obtenir l'adhésion du personnel*

Bien que le leadership (conseil d'administration et cadres supérieurs) reste en charge de définir la direction de l'organisation, la formulation de la mission et des principes fondamentaux de l'agence se fait idéalement dans une démarche inclusive. Divers mécanismes de consultation peuvent être utilisés et cela peut s'avérer productif pour établir des comités permanents pour diriger la révision des politiques et pratiques en fonction de la mission et des principes fondamentaux. Il est important d'y inclure tout le monde.

La responsable qui trouve du sang et des seringues sur le sol ou sur les coussins du canapé a une perspective essentiel et un intérêt certains dans les décisions qui sont prises en matière de politiques et de pratiques. De la même manière, le travail de toutes — à savoir le personnel administratif, les conseillères, le personnel chargé de l'extension des services — sera affecté, donc elles doivent toutes être entendues. Le fait qu'il était particulièrement important d'écouter les personnes qui sont le plus résistantes au changement a été particulièrement souligné.

Les changements ne peuvent être apportés aux politiques et pratiques pour permettre aux refuges d'héberger des femmes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie que si le personnel ne porte pas de jugement et accepte de travailler de manière très flexible. Ce qui joue un rôle très important, c'est de pouvoir aider le personnel à dépasser son anxiété et sa crainte relatives au chaos qui se produira, à leur propre sécurité, et aux appréhensions d'être considérées comme incompetentes si elles n'arrivent pas à

« Parfois nos supérieurs nous disent «ceci est la voie que nous allons prendre. Si cela vous pose problème, vous pouvez venir nous en parler. Nous continuerons de travailler avec vous, mais c'est la voie que nous avons décidé de suivre.» »

« Ce n'est pas facile. Le personnel doit y adhérer et c'est ce qui compte le plus. »

« Je pense qu'on a beaucoup de chance. Ce n'est pas une blague. On a beaucoup de chance d'avoir certains de ces comités... qui ne voulaient pas que cela se produise. C'était donc une bonne chose de voir que leurs voix ont été entendues. Je veux dire si on continue et que tout le monde croit que c'est une bonne idée, on ne verra peut-être pas tous les problèmes et on n'y réfléchira pas en détail, si ça se trouve on ne verra jamais rien. »

contrôler les résultats. Comprendre les doutes que le personnel pourrait avoir aidera naturellement la direction à les soutenir de manière efficace (voir N°4 et 9 ci-dessous).

3. Renforcer les compétences en s'engageant à faire de la formation continue

Le thème récurrent de ces entrevues était l'importance de voir l'agence maintenir son engagement à la formation continue. Le personnel et la direction a mentionné la formation en matière de réduction des méfaits et anti-oppression/antiracisme est nécessaire comme base pour être en mesure de travailler avec toutes les femmes, quels que soit leur traumatismes au moment où elles se présentent au refuge. La principale priorité était de comprendre et de mettre en place une approche de réduction des méfaits.

« En tant que membres d'une équipe, nous sommes engagées à améliorer notre propre pratique et réfléchir à notre propre pratique, pour pouvoir être les meilleures possible. Ici, le niveau et les attentes de la direction sont extrêmement élevés. »

Selon elles, la formation est tout aussi importante, mais même les experts ne détiennent pas toutes les réponses. Un apprentissage efficace arrive souvent grâce à des boucles de rétroaction itératives courtes. En d'autres termes, la compréhension

conceptuelle doit être testée par les efforts systématiques visant à mettre la théorie en pratique. Prévoir des occasions fréquentes de réfléchir à la pratique par le biais de conversations marquée par la curiosité et l'ouverture s'avère également important. Un cycle continu d'apprentissage, d'action, de réflexion et de planification est le meilleur dispositif permettant à un refuge d'évoluer de la pratique «standard» à un service proactif et inclusif. Le partage mutuel de connaissances entre collègues d'autres refuges ou d'agences auxiliaires (par exemple services de santé mentale et de toxicomanie, agences de protection de l'enfance et services de logement) aide énormément à l'apprentissage.

Certaines employées ont déjà bénéficié de formation en matière de toxicomanie et de santé mentale, mais elles en réclament davantage. Une vaste discussion a porté sur le type de formation qui serait possible dans ce cas. Il est évident que tout le personnel ne deviendra pas «expert» dans ces domaines. Certains refuges recrutent des employées qui possèdent ce genre de spécialisation. Malheureusement, ce n'est clairement pas une option envisageable pour les refuges de petite taille. Par ailleurs, cela n'est pas possible non plus pour la majorité du personnel d'approfondir ses connaissances en diagnostic de santé mentale, traitement, etc.

D'un autre point de vue, la majorité des femmes reçoivent à tort un diagnostic de santé mentale et se voient prescrire des médicaments, alors que l'approche appropriée aurait été de reconnaître le traumatisme subi comme cause sous-jacente. Cela signifie que la formation du personnel devrait prioritairement faire appel à une approche tenant compte des traumatismes subis et aider les femmes qui choisissent ce type d'option, d'avoir rapidement accès aux services de traitement des traumatismes

subis adaptés. De nombreux refuges qui ont participé à cette étude ont mentionné les avantages que représente la formation de tout le personnel en pratiques alignées avec des approches qui tiendraient compte des traumatismes.

« Il faut traiter les autres comme on aimerait être traité soi-même, n'est-ce pas? »

En plus de la formation, le personnel a souligné un autre objectif du renforcement de compétences: le développement de

qualités personnelles comme l'adaptabilité, la flexibilité, l'absence de jugement, l'empathie, le respect, la sincérité, compassion, la compréhension et la passion. L'aptitude à accomplir plusieurs tâches simultanément, l'autonomie en matière de santé et l'utilisation d'un vocabulaire simple font partie des compétences qui permettent d'atténuer le stress et la honte qu'éprouvent les résidentes des refuges, d'établir un échange sincère entre les résidentes et le personnel et de défendre les droits des femmes, au moins partiellement, en développant des réseaux avec d'autres types d'agences de services.

4. *Créer un milieu de travail positif*

Les relations entre les employés deviennent très tendues lorsque les refuges passent par une période de transition. Dans ce cas, la transition se fait d'une approche basée sur des règles et procédures pour maintenir un milieu de vie gérable pour les femmes et les enfants et un espace de travail pour le personnel qui s'en occupe, vers une approche qui est beaucoup plus flexible, personnalisée et dirigée par les clientes. Les tensions peuvent se manifester entre le personnel qui est impatient d'adopter la nouvelle approche et celles qui y résistent pour diverses raisons. Les relations peuvent être mises à l'épreuve bien d'autres raisons. L'incertitude est due au changement des structures de gestion, au remaniement des politiques de recrutement pour inclure un personnel plus diversifié (par exemple une combinaison d'employées ayant vécu des expériences similaires et d'autres ayant une formation universitaire spécialisée ou des femmes issues de communautés culturelles). Par ailleurs, comme l'agence essaie d'évoluer vers un avenir inconnu, les attentes professionnelles ne sont malheureusement pas claires et cela ajoute du stress.

« Constituer une équipe dont les membres se soutiennent les uns les autres. C'est essentiel. Nous avons maintenant des employées qui s'entendent bien, qui se soutiennent... C'est déjà difficile de venir au travail en se faisant du souci pour les clientes, mais au moins on ne se fait pas de souci pour ses collègues. »

Le personnel et la direction des refuges ont fourni les suggestions suivantes pour créer un milieu de travail positif:

- Offrir aux employées un salaire suffisant et un ensemble d'avantages sociaux intéressants (qui comprend des dispositions relatives aux services d'aides aux employées).
- La direction reconnaît les capacités professionnelles de toutes les employées, leur permet d'exercer leur jugement et entretient un dialogue respectueux avec elles à propos de leur pratique.
- La supervision clinique est fondamentale, à partir du moment où elle est positive et ne porte pas de jugement et que les employées ne craignent pas que les informations qu'elles ont partagées ne finissent par les pénaliser lors de l'examen de leurs performances.
- Encourager le soutien par les pairs /pratiques de débriefage, de manière informelle ou formelle par les biais des séances planifiées régulièrement, qui favorisent un dialogue authentique. Encourager le personnel à développer des stratégies d'autonomie en matière de gestion qui leur conviennent, dans le milieu du travail (par exemple faire des pauses de temps en temps, avoir une collègue proche qui vous apporte du soutien psychologique et pratique) comme dans leur vie en dehors du travail (équilibre des dimensions spirituelle, physique, mentale and psychologique de la vie; relations de soutien, plaisir).

« Si vous n'êtes pas heureuse d'aller au travail tous les jours, la probabilité que vous donniez le maximum de vous-même à vos clientes est tout simplement nulle. »

- Mettre en place des mécanismes visant à résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent. Par exemple, un refuge a mis sur pied un comité de santé et sécurité qui ferait face particulièrement aux inquiétudes au fur et à mesure qu'elles se posent (par exemple protocoles

« Ce qui est important c'est de mettre la théorie en pratique. Concentrez-vous sur votre but ultime. C'est un refuge qui aide les femmes. Souvenez-vous que lorsqu'elles frappent à votre porte, faites de votre mieux pour les soutenir avec les moyens du bord. Ce sont vraiment nos enseignantes. Elles nous apprennent à mieux faire notre travail. En les écoutant et en les accompagnant, elles nous donnent les outils dont nous aurons besoin une prochaine fois. »

« ... La culture de l'organisation n'a pas beaucoup changé sauf qu'elle est devenue plus ferme pour résoudre les problèmes des femmes qui sont, vous savez, laissées en marge. Je pense qu'on est dans une meilleure position. Je pense que la philosophie qui entoure le cadre de travail antiracisme et anti-oppression a toujours été présent. On l'a toujours soutenu, je crois... mais il est beaucoup plus raffiné qu'il y a dix ans... Je ne pense pas qu'on soit des expertes dans le domaine, mais l'idée est bien là et travaille attentivement sur ces points au fur et à mesure qu'ils se manifestent chez chaque femme. »

pour gérer les médicaments sur ordonnance et les substances illégales que les femmes apportent avec elles au refuge).

- Célébrer chaque personne et chaque réussite. Bâtir une équipe dont les membres ont soit vécu des expériences similaires et des compétences efficaces, ou ont une formation plus académique. d'employées ayant vécu des expériences similaires et d'autres ayant une formation universitaire.
- S'assurer que la direction communique clairement ses attentes et établisse des normes de performance élevée.

5. Mettre en place à fond la mission et les principes fondamentaux

C'est une chose de s'engager, théoriquement, dans un modèle basé sur des concepts tels que la réduction des méfaits, l'anti-oppression, le féminisme, la pratique tenant compte des traumatismes subis, les approches personnalisées dirigées par les clientes. Et c'est autre chose de faire le vrai travail dans ses moindres détails, notamment: les membres du conseil d'administration, structures managériales, politiques de recrutement et pratiques de supervision, critères d'entrée, processus d'évaluation et d'admission, lignes directrices relatives à la vie quotidienne dans le refuge, protocoles de sécurité et programmes. Les refuges qui ont participé à cette étude ont fait le parallèle entre ce parcours et le passage de services basés sur le nombre de lits à un modèle de soins thérapeutique ou encore à abandonner la notion de sécurité pour justifier des pratiques institutionnelles (par exemple appliquer un couvre-feu ou fermer la cuisine à clé).

Alors que les refuges ont appris beaucoup de ce processus pendant ces dix dernières années — et ce rapport en atteste — il est clair pour la direction et le personnel des refuges qu'aucun règlement ne régit ce parcours. Cela requiert de la vigilance et une démarche de résolution de problème continue. Ce sujet a déjà été abordé dans la section précédente de ce rapport (Modèles, cadres de travail et valeurs fondamentales : Comment les refuges se sont adaptés, et plus particulièrement les points n°1 Travailler dans l'ambiguïté et n°2 Adopter une approche basée sur la réflexion), mais il demeure important de

souligner ici que ce parcours implique un engagement à long terme visant à remettre en question les politiques et les pratiques ainsi que la volonté de changer lorsque la théorie et la pratique entrent en

conflit. Il arrive que cela se traduise par la flexibilité quant à l'application d'une politique (par exemple une politique peut stipuler que les garçons de plus de 15 ans ne peuvent pas vivre dans le refuge, en revanche, les circonstances particulières d'une femme dont le fils de 17 ans ne peut rester avec son père pour des raisons de sécurité sont tenus en compte). Il arrive parfois qu'une évaluation sans crainte des politiques et pratiques démontre le besoin de changement fondamental, un changement qui dépassera (mettra à rude épreuve) à la fois la tolérance et les compétences du personnel.

En plus d'avoir des mécanismes spéciaux (comme des groupes de travail dont le mandat est de revoir systématiquement les politiques et les pratiques), la rétroaction des clientes demeure très importante car elle permet de savoir lorsque la manière dont les choses se passent par ici ne correspond pas aux valeurs et au cadre de travail adoptés. Ce processus peut s'avérer complexe pour l'organisation, en revanche il permet de susciter des questions importantes. L'exemple concret suivant a été avancé par une gestionnaire de refuge. Une résidente a illustré ce problème en ces termes «En gros, si le dîner n'est pas prêt à la maison, je me fais frapper et si je ne fais pas les tâches qui me sont assignées au refuge, on me demande de partir. Où est la différence?»

Les programmes sont également en cours de transformation à partir du moment que la pratique est évaluée du point de vue de la théorie. De nombreux refuges se souviennent de la période où les programmes qu'ils offraient n'étaient pas très intéressants ou encore que ces derniers consistaient de séances «obligatoires» sessions ou de modèles comme le cycle de la violence (fortement inspirés du modèle Duluth). Maintenant que l'importance de l'approche anti-oppression — qui tient compte du trauma — est de mieux en mieux comprise, ils offrent plus de possibilités, principalement basées sur les intérêts et les forces des femmes et des enfants qui séjournent actuellement dans le refuge. Il faut reconnaître que le choix du client est essentiel, mais aussi que les activités dont l'engagement est bref et qui nécessitent de mettre l'accent sur la pleine conscience pratique et les compétences en conscience de l'ici-maintenant peuvent offrir le soutien le plus utile et aboutir à des programmes qui répondent aux besoins spécifiques des femmes.

Les enfants ont des besoins différents de ceux de leur mère (par exemple leurs propres traumatismes et le fardeau que certains d'entre eux doivent supporter lorsqu'ils agissent en tant que parents de leur propre mère). Par ailleurs, les problèmes des enfants et de leurs mères doivent être traités en famille.

6. Répondre aux besoins des résidentes du refuge

Tout comme le changement s'accompagne de convictions et de concepts, il est souvent alimenté par l'expérience des refuges dans leur tentative de répondre aux besoins des femmes et des enfants. Bien qu'il ne semble y avoir aucune norme ni aucun format uniforme pour collecter et analyser les données démographiques ou les informations relatives aux problèmes de santé mentale et de toxicomanie pour lesquels les femmes ont besoin d'aide, l'impression de la direction et du personnel des refuges est que les caractéristiques de la population servie ont beaucoup changé durant les dix dernières années. Elles pensent qu'un plus grand nombre de femmes qui se présentent au refuge ont des besoins complexes. Selon un refuge, 90% de

« Les besoins, les besoins... Nous n'avons pas à faire à un joli emballage rose qu'on peut refaire facilement! Ce joli emballage rose contient toutes sortes de problèmes, dont la toxicomanie et des problèmes de santé mentale... J'ai été témoin du changement à travers les années. »

ses résidentes actuelles ont des problèmes de toxicomanie.

« Avec le temps, tout change, n'est-ce pas? Les femmes qui sont venues il y a 30 ans sont différentes de celles qui viennent aujourd'hui. On ne peut pas appliquer ce qu'on a fait et ce qui a marché il y a 30 ans. Les temps sont différents. »

de travail augmenter au-delà de leurs capacités; puis les gestionnaires et le personnel ont rapporté avoir considérablement souffert des effets du traumatisme interposé. Le personnel des refuges a confié avoir besoin de trouver un moyen plus efficace de fonctionner. A cet effet, l'approche de réduction des méfaits pourrait donc sembler être un moyen logique de faire les choses différemment, au lieu d'en

faire davantage.

« D'un autre côté, il est inutile de réparer ce qui n'est pas endommagé! Pourquoi essayer de faire un peu de tout alors que nous avons réussi à atteindre l'objectif fondamental avec lequel nous avons commencé (notre gâteau préféré).

En même temps, je pense que nous devons nous améliorer surtout si nous allons recevoir plus de femmes avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, et ça, nous devons l'intégrer convenablement aux services et continuer à faire correctement ce que nous faisons de mieux. Nous devons accepter ce qui se présentera à nous. »

Les refuges ont réalisé qu'ils avaient commencé à demander à de plus en plus de femmes de quitter les lieux car ces dernières n'arrivaient pas à se conformer aux règles appliquées par les refuges pour assurer la «sécurité» des employées et des autres résidentes. Cela a donc poussé les refuges à remettre en question leurs procédures. Comment les refuges peuvent-ils justifier le fait que les femmes qui avaient le plus besoin d'aide se voyaient refuser l'accès aux services des refuges?

Les refuges ont dû lutter pour faire face à l'évolution des données démographiques. Les employées ont vu leur charge de travail augmenter au-delà de leurs capacités; puis les gestionnaires et le personnel ont rapporté avoir considérablement souffert des effets du traumatisme interposé. Le personnel des refuges a confié avoir besoin de trouver un moyen plus efficace de fonctionner. A cet effet, l'approche de réduction des méfaits pourrait donc sembler être un moyen logique de faire les choses différemment, au lieu d'en faire davantage.

Par ailleurs, les refuges ont rapporté que les systèmes et les procédures qui ont façonné la manière dont ils fonctionnent ne conviennent plus. Par exemple, les refuges sont considérés comme des services d'urgence, avec une durée de séjour maximale limitée à 28 jours, voire à 43 jours dans certains cas. La majorité des femmes étaient tout simplement incapables d'atteindre une certaine stabilité pendant cette période qui leur aurait permis de réussir toutes seules. Après avoir passé du temps hors du refuge, elles avaient tendance à revenir pour demander les services du refuge. En même temps, la pénurie de logement chronique et grave qui touche plusieurs régions du Canada, explique pourquoi les femmes ne peuvent tout simplement pas obtenir de logement permanent pendant cette période, d'autant plus qu'un grand nombre d'entre elles ont besoin d'un soutien important pour réussir leur transition vers une vie autonome. Cette tendance a donc donné un nouvel élan aux refuges pour trouver un nouveau mode de fonctionnement.

7. Établir des partenariats

Bien que de nombreux refuges aient élargi leur services au-delà des refuges d'urgence et des aiguillages vers d'autres agences, les difficultés décrites dans la section précédente — et

qui résultaient du changement dans les femmes à la recherche de refuge — ne peuvent clairement être surmontée si les refuges ne changent pas leur mode de fonctionnement. La majorité des femmes ont besoin de services qui dépassent l'expertise du personnel des refuges, peu importe les efforts que le

personnel consacre à renforcer ses propres compétences. Des partenariats avec un grand nombre d'agences de services sont nécessaires.

Bien entendu, le problème qui se pose est que de nombreuses agences communautaires se battent pour répondre aux besoins des femmes et des enfants qui se présentent aux refuges. Il n'est pas facile d'héberger cette population dont les problèmes de santé mentale et de toxicomanie peuvent être complexes. Aussi, il se peut que les services que les femmes et les enfants qui séjournent dans des refuges ont reçus soient inadaptés.

De nombreuses femmes viennent au refuge avec un sac de médicaments sans savoir pourquoi elles les prennent. Un diagnostic de trouble de la personnalité limite chez les femmes qui souffrent de l'impact de traumatismes continus ou subis durant la petite enfance est fréquent. Pourtant, après avoir passé du temps dans un milieu positif qui tient compte du traumatisme, elles commencent à se débrouiller suffisamment bien pour aller dans un logement de transition ou permanent. De nombreuses résidentes des refuges ont d'autres difficultés à accéder aux services communautaires. Ces derniers ont, pour la plupart, déjà atteints leur limite. La liste d'attente pour les services de santé mentale, toxicomanie et logement sont souvent très longues. Il est tout à fait normal que les femmes appréhendent les échanges avec les agences de protection de l'enfance car elles craignent de perdre leurs enfants. Les services d'immigration, quant à eux, peuvent être complexes et punitifs.

Pour ces raisons, les relations entre le refuge d'une femme et les services communautaires, tels que ceux listés précédemment, peuvent être tendues voire conflictuelles. En effet, si l'objectif est de garantir aux femmes un meilleur accès aux services, il est important d'établir des partenariats collaboratifs. La direction et le personnel des refuges qui ont participé à cette étude ont beaucoup d'espoir quant à leurs efforts pour développer des relations mutuelles positives avec les autres agences. Le personnel des refuges pensent que dans certains cas, il a été en mesure de changer la pratique des autres agences pour mieux répondre aux besoins réels des femmes (par exemple adopter des approches tenant compte des traumatismes subis et de la réduction des méfaits ou accepter de financer des séjours plus longs dans les refuges).

Mettre l'accent sur les partenariats collaboratifs permet non seulement aux refuges d'atteindre leurs objectifs en matière de services pour les femmes, mais aussi d'assister les autres agences à être plus

« Et bien, mon conseil est d'y aller tout doucement et de résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Donc écoutez le personnel, ayez un dialogue ouvert et faites de tout petits pas pour avancer. Changer une seule chose puis posez la question « comment cela s'est-il passé? » On ne peut pas tout faire d'un seul coup. »

« Cela veut dire établir des partenariats et des relations parce qu'on sait tous qu'on aidera plus rapidement une personne qu'on connaît qu'un parfait étranger. Je généralise un peu, mais quand on a des relations avec d'autres agences, surtout au niveau du personnel, on peut leur passer un coup de fil et dire « Hé est-ce que tu peux me donner un coup de main? Je sais que ça dépasse ton mandat ou la manière dont on fait les choses, mais cette personne a besoin d'aide. » Et c'est grâce à ces relations que vous allez obtenir ce dont vous avez besoin, et ça c'est positif. »

efficace. Par exemple, en collaborant étroitement avec les refuges, les services de protection de l'enfance peuvent garantir que les enfants ne courent aucun risque durant la période de transition difficile.

Les types de partenariats décrits par le personnel des refuges permettent notamment de favoriser l'aiguillage d'une agence à l'autre, d'échanger des conseils concernant les défis qui se présentent, de faciliter l'apprentissage mutuel et la planification de services par le biais d'affectation temporaire d'employés auprès d'autres agences, et d'organiser des occasions d'apprentissage communes.

De nombreux refuges qui ont participé à cette étude ont également parlé avec passion de leur engagement à travailler plus au sein de la collectivité sur la prévention, mais aussi avec les hommes violents.

«... dans deux mois vous verrez une grande différence, les femmes commenceront à se sentir à l'aise, elle commence à parler de ce qu'il se passe. Et puis quelques mois après, elles vous disent presque ce que vous faites bien et ce que vous faites mal.

Lorsqu'une femme vous appelle pour vous expliquer comment elle va, ça vous remonte le moral. Elle est passée à autre chose. Elle a obtenu l'aide dont elle avait besoin, même si elle n'est toujours pas guérie, ça l'aide au jour le jour. Cela vous donne de l'énergie pour continuer. »

L'importance de changer les attitudes et les normes sociétales leur tient particulièrement à cœur. Leur objectif est d'arrêter l'inondation, au lieu d'aider celles qui sont prises dans le courant à ne pas se noyer.

8. *Faire preuve de patience*

Toutes les personnes interviewées étaient unanimes sur ce point. Le changement prend du temps. Ce n'est pas à la suite d'une formation en matière de traumatisme (réduction des méfaits, ou approche anti-oppression, etc.) que la pratique changera du jour au lendemain. Ce n'est pas simple. En plus de constituer une feuille de route utile, un bon plan stratégique donne les outils nécessaires pour évoluer dans le temps grâce aux pratiques réflexives mentionnées précédemment. Quel que soit la voie suivie par chacun des refuges, il est important de reconnaître et de célébrer chaque étape franchie.

C. *Efficacité: Ce qui se passe quand ça marche*

Lorsqu'on a demandé aux gestionnaires et au personnel de décrire une situation où elles ont ressenti que les choses fonctionnaient bien pour elles en tant qu'employées ou pour le refuge dans son ensemble, elles ont partagé des témoignages et des analyses portant sur types d'indicateurs d'efficacité:

1. Résultats dans la vie des femmes et des enfants qui ont bénéficié des services
2. Changement de capacités chez le personnel et dans la manière dont il travaille
3. Changement dans l'approche et les procédures du refuge
4. Changement dans la société et dans la manière dont l'ensemble du système de service travaille avec les femmes victimes de violence qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Ce qui suit est un résumé de ce qui a été dit pour chacune des catégories précédentes.

1. *Changement dans les résultats pour les femmes et les enfants qui ont bénéficié de services*

Le personnel et les gestionnaires ont mentionné de nombreux changements chez les femmes qui bénéficient de leurs services qui indiquent que le refuge fait une réelle différence.

- Les femmes à se détendre et se sentir à l'aise. Elles arrivent souvent au refuge avec beaucoup

de stress, et sont très vigilantes car elles sont convaincues que quelque chose de désagréable va arriver. Elles ne regardent pas les gens dans les yeux. Il arrive qu'elles restent dans leur chambre, mais elles finissent par en sortir pour rejoindre la vie commune.

- Lorsque les femmes commencent à se sentir en confiance, le personnel sait que son travail porte alors ses fruits. Le fait que les femmes commencent à parler ouvertement de ce qu'elles font pour s'en sortir et de leurs comportements à risque et qu'elles acceptent de travailler avec le personnel pour élaborer un plan de sécurité est un signe de confiance. L'autre signe a lieu lorsque les femmes partagent leur histoire pour la première fois. Quelque chose en elles se libère puis leur permet d'entamer la prochaine étape de leur parcours de vie. Les femmes qui font confiance sentent se sentir prises en charge, peut-être pour la première fois dans leur vie.
- Les femmes qui se sentent autonomisées se sentent en sécurité et peuvent exprimer leurs besoins. Il est important pour le personnel de comprendre que lorsqu'une femme commence à exprimer son opinion sur ce qui est correct ou non dans le fonctionnement du refuge ou à propos de quelque chose qui s'est produit dans le refuge, alors cela signifie qu'elle est prête à faire entendre sa voix. Il s'agit d'une étape positive et non d'une critique personnelle.
- Un refuge est efficace lorsque les femmes sont conscientes des causes sous-jacentes de leur détresse. Elles sont alors capables de dépasser la phase de déni et commencent à faire des progrès. Elles commencent à comprendre que leurs problèmes de toxicomanie et de santé mentale font partie d'un plus grand schéma et qu'elles peuvent apprendre des habiletés d'adaptation plus efficaces pour finir par demander de l'aide en vue de construire une nouvelle vie plus positive..
- Souvent, les femmes comprennent mieux les besoins de leurs enfants et apprennent à devenir des mères plus efficaces. Par exemple, une mère était en mesure d'accepter le trouble du spectre de l'autisme de son enfant et d'obtenir l'aide nécessaire, alors qu'auparavant elle se sentait impuissante et dépassée.
- Le fait qu'une cliente dit que sa vie a changé est un indicateur de l'efficacité du refuge. Par exemple, une employée de refuge s'est souvenue d'une résidente qui disait que le refuge était pour elle ce qui ressemblait le plus à une famille.
- Le succès est parfois basé sur le fait de rendre service aux femmes qui ne résident pas au refuge. Par exemple, une femme a frappé à la porte du refuge en pleurant car elle n'avait pas de vêtements d'hiver, ni de cadeau de Noël pour ses enfants. Le magasin d'occasion au centre-ville n'avait rien de convenable, alors une fouille des dons a permis de lui trouver tout ce dont elle avait besoin. Cela a changé la vie de cette femme.
- Certaines employées gardent des témoignages de l'efficacité du refuge pendant longtemps. Pendant un groupe de discussion, le personnel a parlé d'héberger une dame âgée qui avait un cancer au stade terminal. Une fois qu'elle a quitté l'hôpital et qu'il lui avait été dit que la médecine ne pouvait plus rien faire pour elle, elle a dit qu'elle ne voulait pas retourner chez elle

«*Merci beaucoup. Je pensais que vous alliez me couper l'herbe sous le pied mais je me suis trompée.*»

«*Souvent vous regardez une personne arriver à un moment donné de sa vie. Puis elle s'en va, revient, repart et revient encore. Et là il y a un déclic, une sorte de déclic cognitif.. Elles s'adaptent, elles changent, elles prennent une décision. On ne sait pas trop ce que c'est... Mais on sent qu'on fait partie de quelque chose de plus grand, qui est très positif...tout ce qu'on sait c'est que c'est bien et juste.*»

« Les facteurs déclenchants, notamment les traumatismes subis, font partie de la vie normale de tous les jours. Essayez de vous imaginer dans la même situation, puis analysez vraiment vos propres affaires et leurs impacts... Puis vous voulez que quelqu'un fasse tout ça, avec le sourire et une énergie à 100%... Et bien ça ne sera pas possible. Montrez-moi une personne qui passe par tout ça et qui arrive à s'en sortir sans avoir obtenu un soutien valable... »

mère au foyer qui vit de l'aide sociale peut être considérée comme une réussite si sa situation précédente est prise en compte. Il se peut lui arriver de continuer à boire ou à fumer de la marijuana, mais elle arrive à s'adapter. Elle se réveille tôt. Elle est fière de ses enfants. Quand elle est arrivée au refuge, ses enfants la gênaient... Mais dernièrement, elle est venue nous apporter (au

et passer les derniers mois qui lui restaient à vivre dans la violence. Elle s'est présentée au refuge et le personnel a fini par lui trouver une place dans une résidence pour personnes âgées. Elle y est décédée quelques mois plus tard. En quittant le refuge, elle a confié qu'elle venait de vivre les meilleurs mois de sa vie.

- Il arrive parfois que la preuve de l'efficacité ne se manifeste qu'une fois que la femme et ses enfants ont quitté le refuge. Certaines femmes appellent le personnel du refuge pour lui dire qu'elles ont pu faire la transition et qu'elles se portent bien. Elles veulent reprendre le contact. Une femme a parlé de l'impact du séjour au refuge sur sa vie en ces termes: «je me souviens très bien de ce que quelqu'un m'a dit et que je n'oublierai jamais».
- Celles qui ont été interviewées ont ajouté que la réussite devait être mesurée de manière réaliste. Par exemple, le fait qu'une femme arrive à joindre les deux bouts comme

(au refuge), la photo de ses enfants prise à l'école. Ses enfants sont dans la même école depuis un an, alors qu'avant, ils changeaient d'école tous les deux mois. Ce sont des signes de réussite.

« On sait de quoi elle est capable, on n'a pas peur. On sait comment travailler avec elle et on sait qu'elle est toxicomane. On ne va pas s'affoler et on sait à quoi s'attendre.

C'était génial! On a travaillé en équipe, ensemble. Une cliente avec un lourd passé de toxicomanie, qui a souffert de maltraitance pendant son enfance... Et elle reconnaît que c'est un grand pas en avant pour elle de revenir ici tous les soirs. Et hier, elle a fini par accepter qu'une infirmière vienne au refuge... Elle a toujours refusé les services externes et n'a accepté que les nôtres... Jusqu'à hier... Puis elle a fini par accepter. »

2. **Changement dans les capacités du personnel**

Le personnel et les gestionnaires des refuges ont également mentionné les changements dans leurs propres capacités comme preuve d'efficacité. Ils sont maintenant en mesure de faciliter le changement dans la vie des femmes et des enfants tel que cela a été décrit précédemment.

- Le fait que les employées soient capables de travailler dans des situations difficiles sans solutions miracles dénote de leur efficacité. Elles ne réagissent pas aux facteurs déclenchants causés par le comportement des femmes, car elles reconnaissent que ces derniers n'ont rien de personnel. Cela ne les concerne pas, et ne concerne pas les femmes non plus qui sont venues au refuge. Les traumatismes et la toxicomanie déterminent ce qui arrive. Se soumettre à des règles ou à des formes de contrôle ne s'avèrent pas très. Elles apprennent à se débrouiller pour créer un contexte qui offre la sécurité, le soutien et les choix dont les femmes ont besoin pour avancer. Les employées commencent à se sentir à l'aise pour travailler avec les femmes que certaines

qualifiée de «compliquée».

- L'autre transition qui est importante pour le personnel est d'apprendre à autonomiser plutôt qu'habiliter. Il peut être tentant de juger l'efficacité sur la base des actions des femmes que le personnel soutient. Il arrive qu'une employée se donne beaucoup de mal pour trouver un logement ou obtenir un rendez-vous avec les services de santé mentale pour une cliente. Or si cette dernière ne fait pas le suivi nécessaire, l'employée craindra d'être jugée comme incompetente ou comme employée qui ne travaille pas assez fort par ses collègues. Il est difficile, néanmoins essentiel, que le personnel arrive à oublier cette co-toxicomanie avec ce que les clientes du refuge choisissent de faire
- Le personnel fait preuve d'efficacité lorsqu'il a la capacité de démontrer qu'il croit les femmes qui arrivent au refuge. De nombreuses femmes nous sont envoyées par des médecins ou d'autres fournisseurs de services car ces derniers pensent que leurs besoins réels n'ont pas été satisfaits. Elles sont sous traitement, personne ne les a jamais écoutées, et en plus les travailleurs des services de soutien du revenu ou de protection de l'enfance sont suspicieux et indifférents à leur égard. Lorsque quelqu'un croit ce que les femmes racontent, alors elles peuvent faire un pas en direction de la guérison et de la reconstruction.
- Le personnel efficace est passionné par son travail. Il arrive que les employées se sentent fatiguées, voire dépassées, mais leur travail leur procure de la satisfaction et de l'énergie. Le salaire n'est pas leur seule motivation, en fait ce travail est, pour elles, une véritable vocation.
- La confiance qui règne entre les employés est également un signe d'efficacité. Les employées ne portent pas de jugement sur les autres et elles se soutiennent mutuellement. Lorsqu'elles ne se comprennent pas, elles posent des questions comme «pourquoi pensais-tu que c'était la meilleure façon d'agir?» au lieu de critiquer leurs actions. Non seulement les employées se font confiance et se soutiennent les unes les autres, mais les gestionnaires savent qu'elles font preuve de jugement professionnel avisé. Lorsque le personnel a besoin de soutien clinique ou de temps pour récupérer sa capacité à travailler de manière efficace, il rencontre l'empathie et le soutien nécessaire. Le personnel et les gestionnaires communiquent ouvertement alors qu'elles apprennent à mettre en place l'approche dans laquelle elles sont engagées, à savoir le travail dans l'incertitude d'une approche basée sur la réflexion.

3. *Changements dans l'approche et les procédures du refuge*

Il est clair que l'efficacité est étroitement liée aux compétences du personnel, mais aussi à l'engagement du refuge dans la mise en pratique d'une approche efficace. Voici les indicateurs décrits par le personnel et les gestionnaires des refuges:

- Les employées des refuges sont unanimes à propos des bases d'une approche efficace, bien que leurs opinions sur les détails de la mise en pratique divergent: un modèle personnalisé, flexible et dirigé par les femmes axé sur la réduction des méfaits et l'anti-oppression.
- Ces approches ne peuvent être mises en place à l'emporte-pièce. Il faut sortir des sentiers battus. Le personnel doit commencer par avouer qu'il ne sait pas «naviguer dans ces eaux/naviguer dans le système»

« Pour moi c'était le fait de voir la réaction des conseillères lorsqu'une femme avec laquelle on avait travaillé, et qui a quitté le refuge avant même qu'on ne voulait qu'elle parte, revient... Mais quand elle revient, le personnel dit «Et voilà!... On l'a connaît bien, on n'a pas peur et on sait comment travailler avec elle... Et si elle a des problèmes de toxicomanie, ça ne nous fait pas peur parce qu'on sait à quoi s'attendre...» »

- avant d'entamer des conversations ouvertes pour déterminer comment aller de l'avant.
- Pour mettre en place ces approches, le refuge doit abandonner tout pratique oppressive, qui aurait pu être considéré, à tort, comme nécessaire pour garantir la «sécurité». Les exemples de ce type de pratiques, listées précédemment, peuvent impliquer tout, allant de la manière dont le refuge gère les drogues et l'alcool que les femmes consomment, au non-respect des restrictions telles que le couvre-feu ou l'accès à la nourriture.
 - L'approche de prestation de services de soutien aux femmes évolue souvent de rencontres formalisées (parfois obligatoires) à des conversations plus flexibles, naturelles et ouvertes. Certaines employées du refuge perçoivent leur travail comme des simples discussions avec les femmes, et non des séances de «counseling». Toutes les employées ont la même façon de travailler, elles sont sur la même longueur d'onde, dans le but d'aider les femmes à atteindre le niveau escompté. Pour pouvoir atteindre cet objectif, il faut pouvoir se parler et s'écouter mutuellement.
 - Un refuge efficace fait preuve de flexibilité et trouve des solutions au lieu de dire «non». Le personnel a fait part d'ajustements effectués pour une femme qui voulait de l'aide, mais refusait de venir au refuge. Elle a pris contact avec le refuge par le biais du personnel des services d'extension, mais elle ne se sentait en sécurité que pendant la nuit, lorsque les services d'extension étaient fermés. Au lieu de lui demander de venir pendant la journée, le refuge a fait en sorte qu'elle puisse faire appel au service de nuit. Cela lui a donc permis de bénéficier du soutien dont elle avait besoin.
 - Les refuges efficaces accordent autant d'importance aux «petites» activités humaines, comme les célébrations d'anniversaires et de Noël en partageant un repas et des cadeaux, qu'au travail plus direct sur les problèmes rencontrés. Il arrive parfois que ces fêtes soient les premières auxquelles certaines femmes soient invitées et donc elles revêtent une importance particulièrement importante pour elles.
 - Les refuges efficaces ont appris qu'ils devaient consacrer beaucoup d'efforts pour aider les femmes à faire la transition du refuge à la vie avec ses enfants dans son propre appartement, qu'elle puisse payer ses factures ou utiliser les services bancaires et faire des courses. Il arrive que cela soit une première pour certaines femmes. Soutenir une femme qui dans cette transition requière une aide pratique et personnalisée qui pourrait dépasser les paramètres de financement du refuge, comme payer la location d'un fourgon de déménagement ou l'achat d'un nouveau matelas.
 - Un refuge efficace est réaliste quant aux résultats que les femmes peuvent atteindre, mesurant leur succès en se basant sur les petits pas qu'elles font pour atteindre leurs objectifs, gérer leurs comportements d'adaptation à risque et assurer leur rôle parental de manière plus efficace.
 - Selon le personnel du refuge, les gens pensent que l'ambiance ou l'atmosphère du refuge a changé. Par exemple, les femmes entament des discussions avec le personnel pour demander de l'aide. L'accent qui était mis sur les règles et les procédures, est aujourd'hui mis sur les efforts à déployer pour créer une communauté.

4. *Changements dans le «système»*

- Bien que le refuge ressente que sa capacité à avoir un impact sur les nombreux obstacles structurels qui façonnent l'expérience des femmes est limitée, le personnel a parlé de ses efforts pour sensibiliser la société et les autres fournisseurs de services au vécu des femmes qui ont fui la violence et qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie; pour défendre les intérêts particuliers des femmes qu'ils servent; et pour changer la pratique des autres agences afin d'accroître leur soutien de cette population.

- Selon le personnel des refuges, il est important de bien connaître le système (les services existants) et de pouvoir établir des relations pour obtenir le soutien nécessaire, pour bénéficier des services de logement, de santé mentale et physique, mais aussi de services légaux et de protection de l'enfance. Il a ajouté qu'il était particulièrement difficile de nouer des relations efficaces avec les services d'immigration.
- Les refuges ont également parlé de l'attention accrue qu'ils accordaient aux initiatives d'extension et de prévention. Alors que le principal objectif de ces programmes est de servir les femmes qui hésitent à aller dans un refuge ou à faire la transition du refuge à un appartement, le fait de réduire la stigmatisation et la discrimination vécue par les femmes maltraitées est un autre aspect important de l'extension, surtout pour celles qui souffrent de problèmes de santé mentale et de toxicomanie et de mieux comprendre les approches de réduction des méfaits.
- L'autre stratégie efficace que les refuges utilisent est l'établissement de partenariats avec d'autres agences de service qui ont un impact sur la vie des femmes qui utilisent les refuges. La collaboration qui permet de satisfaire les besoins spécifiques des femmes et l'apprentissage commun en matière de pratiques judicieuses sont deux moyens qui permettent aux refuges d'agir pour changer le réseau des services.

D. Prochaines étapes: Élimination des obstacles

Même si les refuges qui ont participé à cette étude sont reconnus pour leurs approches innovantes pour faciliter l'accès aux femmes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, leur personnel espère pouvoir améliorer ce qu'il fait. Ses aspirations s'articulent autour de sept catégories:

1. Augmenter le financement
2. Améliorer l'infrastructure et les locaux
3. Développer les compétences du personnel
4. Perfectionner les programmes
5. Augmenter la capacité à fournir des services d'extension et de prévention
6. Améliorer l'accès aux services actuels et pertinents pour les clientes
7. Changer la manière dont la société perçoit la violence domestique.

1. **Plus de financement**

Le financement est la condition essentielle pour les autres catégories de cette section. Il n'y a jamais assez d'argent pour rénover le refuge, recruter suffisamment de personnel ou développer les compétences du personnel.

2. **Améliorer les infrastructures et les locaux**

On perçoit les refuges comme des logements d'urgence. Mais compte tenu de l'évolution des données démographiques des femmes qui ont besoin d'un refuge et d'une pénurie de logement particulièrement extrême dans certaines régions du Canada, les femmes sont amenées

« Il faut voir les choses en grand, sinon on n'aura jamais rien. On n'aura jamais d'objectif à atteindre. »

« Financièrement, les femmes et les enfants sont le dernier souci du gouvernement. Vous savez, cela pose problème. L'argent est limité. On fait ce qu'on peut avec nos moyens limités. J'aimerais vraiment gagner la loterie et ne pas avoir de problèmes. Mais je pense qu'il faut continuer, encore et encore. »

« Souvent, lorsque les femmes ont des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie graves, elles ont déjà perdu leurs enfants. Donc elles ne bénéficient pas de services pour les femmes victimes de violence qu'elles pourraient obtenir ici parce qu'il n'y a pas de place pour les femmes qui n'ont pas la garde des enfants... Donc il y a des femmes, autour de nous, qui ressentent une grande douleur mais qui ne reçoivent pas de soutien pour autant. »

à rester plus longtemps dans les refuges. Le personnel et les gestionnaires ont partagé leur rêve d'augmenter leur capacité pour combler les besoins suivants:

- **Plus de chambres:** Plusieurs refuges souhaiteraient s'agrandir. Dans la plupart d'entre eux, les chambres sont petites et doivent parfois héberger une femme et ses enfants. Les familles comptent 4 ou 5 enfants, dont certains peuvent avoir jusqu'à 17 ans. Certains refuges demandent aux femmes de partager les chambres, donc une femme célibataire peut se retrouver à partager une chambre avec une mère et ses 3 ou 4 enfants.
- **Meilleurs locaux:** Certaines employées de refuges souhaiteraient avoir quelques chambres équipées de salles de bain privées, de téléphone et d'autres agréments. Elles ont également suggéré de commencer à accueillir les animaux pour créer une atmosphère plus confortable.
- **Prévoir des bâtiments entiers ou des espaces au sein des locaux existants pour héberger les femmes sans enfants:**

Bien que les femmes célibataires soient particulièrement vulnérables, le refuge leur accorde une faible priorité. Les femmes qui ont perdu la garde de leurs enfants sont en souffrance, et cela est étroitement lié à leurs problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

- **Espaces réservés aux femmes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie:** Les refuges n'ont pas la tâche facile, ils doivent en permanence tenter de maintenir un équilibre entre la prestation de services à chaque femme, quelles que soient ses circonstances personnelles, et le maintien d'un espace sécuritaire et confortable pour toutes (y compris les enfants). Certains refuges souhaitent avoir un local, ou du moins des espaces, au sein de leurs bâtiments, réservés aux femmes qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

3. Développer les compétences du personnel

Bien que le personnel et les gestionnaires soient engagés à offrir ces modèles de services, ils ne se sentent pas capables de mettre en place pleinement ces approches. Les employées sont souvent surchargées et n'ont pas nécessairement les compétences et les connaissances nécessaires. Il se peut que la minorité du personnel émette des réserves concernant l'hébergement des femmes qui consomment activement des drogues ou de l'alcool et ont des problèmes de santé mentale. Les étapes qui suivent sont nécessaires pour poursuivre ces efforts.

- **Personnel spécialisé:** Certains refuges souhaiteraient avoir, comme membres du personnel, des conseillères avec une expertise précise, en toxicomanie et/ou santé mentale, mais aussi en littératie financière pour apprendre aux clientes à mieux gérer leur argent. Selon d'autres refuges, le meilleur moyen de fonctionner est d'offrir des soins prodigués avec passion et sans jugement et de laisser la spécialisation aux autres services.
- **Développement professionnel continu:** La majorité des refuges veulent que leurs employés bénéficient de plus de formation continue. Les thèmes seraient, entre autres, travailler avec des personnes difficiles, intervention immédiate, information pratique sur drogues illicites et leurs effets indésirables, troubles de santé mentale et traitements. Pour d'autres refuges, l'expérience est le meilleur moyen d'apprendre, car la formation ne contribue que partiellement à améliorer l'efficacité.

- **Plus de personnel:** Certaines employées se sentent accablées par leur fardeau du travail. Les refuges ont tendance à atteindre leur capacité maximale, et ont souvent une liste d'attente. Par ailleurs, adopter un modèle de réduction des méfaits et offrir des services personnalisés à chaque femme et chaque enfant exige plus de temps et d'énergie au personnel.
- **Aligner la vision sur la pratique:** Certaines gestionnaires de refuges ont avoué qu'il leur restait encore beaucoup à faire avant de pouvoir garantir que toutes leurs politiques et pratiques sont entièrement alignées sur les modèles et les cadres de travail dans lesquels elles sont engagées.
- **Apprendre des autres refuges:** Pour développer les compétences du personnel, il a également été suggéré de créer des forums pour le personnel afin de leur permettre de communiquer avec leurs pairs (par exemple une sorte de salon de bavardage en ligne).

4. *Perfectionner les programmes*

Selon les employés des refuges, un fi ancement accru et une capacité du personnel renforcée conduiront à de meilleurs programmes.

- **Logements de transition et autres logements avec services de soutien:** Le logement est probablement la plus grande priorité des refuges. Non seulement il y a une grave pénurie de logements de toutes sortes à travers le Canada, mais en plus les nombreuses femmes qui ont besoin des services des refuges ne peuvent avoir une transition facile vers une vie autonome. Elles ont parfois besoin de soutien pendant une période plus longue, voire pendant le restant de leur vie. Les femmes célibataires ont beaucoup de difficultés à accéder aux logements de transition. Les logements avec services de soutien constituent une meilleure option, cela évite aux femmes d'entrer et sortir des refuges et des autres services d'urgence exigeants en termes de ressources.
- **Des programmes de bien-être plus vastes:** Les refuges aimeraient pouvoir offrir une grande variété d'activités récréatives, artisanales et culturelles dans le cadre du bien-être au sens large du terme.
- **Un soutien plus personnalisé:** La portée des programmes offerts varie d'un refuge à l'autre. Toutefois, les refuges considèrent que leur capacité à offrir un soutien véritablement personnalisé devrait être une priorité.
- **Programmes spécialisés:** Certains refuges souhaiteraient offrir des programmes pour les femmes qui consomment de l'alcool ou d'autres substances de façon excessive. Ces femmes ne reçoivent presque aucun soutien. La création d'établissements axés sur une réduction des méfaits totale pourrait faire l'objet d'un autre domaine de programmes spécialisés. Au lieu que les femmes ne consomment des substances et s'évanouissent dans leur chambre, en présence de leurs enfants, les refuges devraient offrir un soutien non moralisateur, une surveillance médicale attentive et des soins intensifs pour les enfants pendant que leurs mères sont dans cet état. Par ailleurs, l'autre type de

«... être au point où les problèmes de santé mentale et de toxicomanie ne font plus peur à personne. Il faut se débarrasser de la stigmatisation grâce à l'information, la sensibilisation et la normalisation.

Encore une fois, les femmes viennent à nous parce qu'elles ont fui la violence et cette violence dont elles ont souffert est directement liée à leurs problèmes de santé mentale.

On ne sait pas qui est venu en premier, l'œuf ou la poule, mais il est clair pour moi qu'on ne peut pas séparer les deux. C'est bien de pouvoir venir dans un espace où on ne nous colle pas d'étiquette pour nous démarquer. »

soutien personnalisé possible est de soutenir les femmes pour les aider à améliorer leurs moyens d'existence en leur offrant de la formation et de l'aide pour créer une petite entreprise ou une entreprise sociale.

5. *Augmenter la capacité à fournir des services d'extension et de prévention*

Lorsqu'on a demandé au personnel et à la direction de réfléchir aux besoins pressants de services pour les femmes victimes de violence, nombre d'entre eux a répondu qu'il était important d'offrir des services d'extension et des services d'hébergement, tels que:

- **Appui lors de la transition:** Il est déchirant pour le personnel des refuges de savoir que certaines femmes qui vont quitter le refuge ne pourront pas consolider leurs acquis en matière de bien-être et d'aptitudes de la vie quotidienne. Elles ont réussi à établir une relation de confiance avec les femmes dans le refuge et elles connaissent leurs aspirations. Malheureusement, le personnel perd souvent le contact avec que les femmes ne soient vraiment prêtes.
- **Services d'extension pour les femmes victimes de violence:** Il y a toujours des femmes qui refusent d'aller dans un refuge même si elles sont victimes de violence. Les refuges permettent à ces femmes de bénéficier de services d'extension, comme prolongement naturel de leur travail. La majorité des refuges qui ont participé à cette étude offrent des services d'extension, mais ces derniers sont rarement dotés de ressources adéquates pour répondre aux besoins. Certains refuges voient la nécessité d'avoir un centre d'accueil. D'autres préfèrent offrir plus de soutien en collaboration avec d'autres agences, telles que les tribunaux.
- **Programmes de prévention:** De nombreux refuges souhaiteraient offrir plus de programmes axés sur la prévention. Les écoles intermédiaires et secondaires semblent être des endroits logiques car ils regroupent des filles qui ont peut-être déjà été victimes de violence ou qui pourraient apprendre à rester en sécurité. Les écoles offrent également l'opportunité de sensibiliser les garçons sur les relations respectueuses et d'offrir le soutien adapté au type de maltraitance subies.

6. *Améliorer l'accès aux services actuels et pertinents pour les clientes*

Le soutien sous forme de services d'extension et de logement que les refuges offrent aux femmes sont particulièrement limités. De nombreuses autres agences pourraient jouer un rôle fondamental, mais l'accès demeure un problème persistant.

- **Accès prioritaires pour les clientes du refuge:** Les employées du refuge travaillent étroitement avec les femmes pour pouvoir établir une relation de confiance qui leur permettraient de commencer le travail sur les questions de santé mentale et de toxicomanie, mais elles se retrouvent au pied du mur à cause de l'accès limité au soutien spécialisé. Accéder au traitement contre la toxicomanie peut demander des mois, et il se peut que les femmes changent d'avis ou quittent le refuge pendant cette période d'attente. De nombreux services de santé mentale ont de longues listes d'attentes. L'accès opportun aux services appropriés fait partie des choses importantes que ces refuges souhaiteraient accomplir.
- **Accès aux services au sein du refuge:** Certains refuges collaborent avec d'autres agences qui ont mis en place des points de services au sein de refuges. Cela est beaucoup moins menaçant pour les femmes de faire leur déclaration à des policiers au sein du refuge où elles se sentent en sécurité que dans un poste de police. Des infirmières de santé publique, des conseillères en santé mentale et des représentants de la protection de l'enfance viennent offrir leurs services au sein du refuge. Cependant pour de nombreux refuges ce modèle de prestation de services complémentaires relève de l'utopie.

7. *Changer la manière dont la société perçoit la violence domestique*

Le personnel et les gestionnaires des refuges reconnaissent que le travail qu'ils font est essentiel, mais préféreraient que les refuges n'existent pas. Malheureusement, la société perçoit toujours la violence comme «normale», et la volonté politique et sociétale pour affronter ce problème fait défaut. Certains services de base qui aident à «ramasser les pots cassés» restent acceptables, mais l'éradication des causes profondes de la violence ne fait pas partie des sujets généralement abordés. Voici comment le personnel des refuges souhaiterait traiter le problème:

- **Considérer et traiter la violence conjugale comme un crime:** Les femmes maltraitées se sentent obligées de minimiser leurs expériences. Le personnel entend souvent les femmes dire «je ne pensais pas que c'était si grave, je ne pensais pas que je devais être ici, d'autres femmes ont plus besoin d'aide que moi». La société dans son ensemble ne comprend pas bien l'étendue du problème et continue de rejeter le blâme sur la victime au lieu de voir la violence comme un crime.
- **Sensibiliser le public:** La plupart des gens ne saisissent pas l'envergure de ce problème, les différentes manifestations de la violence, ni les circonstances complexes qui favorisent la violence. La majorité des femmes qui séjournent dans les refuges font l'objet de stigmatisation et de discrimination; cela alourdit leur fardeau et rend leur vie encore plus difficile. Chaque année, nombre de femmes qui ont séjourné dans des refuges meurent des suites de la violence. Seul un public sensibilisé permettra de changer les attitudes et forcera les agences sociales et les politiciens à être plus réactifs.
- **Soutenir les femmes à apprendre à défendre leurs droits:** Comme indiqué précédemment, la stigmatisation et la discrimination font partie du vécu des femmes maltraitées, particulièrement celles qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Lorsque les femmes cherchent à accéder aux services, elles sont trop souvent traitées de manière indifférente et inadaptée. Le personnel soutient les femmes à connaître leurs droits et à négocier un traitement équitable.

« Ouvrez les yeux! Ouvrez vos portes! Il faut savoir que ça arrive dans votre collectivité et que c'est intolérable! Si les gens commencent à prendre position, ça fera une grande différence... »

« Bien sûr qu'il y a du travail à faire... mais je pense que nous sommes engagées en tant qu'agence à faire ce travail. Et nous sommes engagées en tant que membres d'une équipe à améliorer nos propres pratiques, à réfléchir à nos propres pratiques, et à faire de notre mieux. »

2^{ÈME} PHASE: APPROFONDISSEMENT DE LA COMPREHENSION DU PROBLEME PAR LE DIALOGUE AVEC D'AUTRES REFUGES A TRAVERS LE CANADA

Introduction

Onze refuges supplémentaires ont participé à la 2^{ème} phase de l'étude *Pratiques efficaces*, partageant leur propre expérience et des informations qu'ils souhaitaient ajouter aux discussions de la 1^{ère} phase. La 2^{ème} phase a regroupé des refuges qui pensent ne pas avoir mis en œuvre assez d'adaptations nécessaires pour servir les femmes victimes de violence qui souffrent de problèmes de santé mentale et de toxicomanie, mais qui ont exprimé l'intérêt d'apprendre comment offrir davantage. Ces entrevues ont été réalisées par téléphone au début du mois de décembre 2013.

Les directrices des refuges, les gestionnaires de programmes et le personnel de service ont donné de leur temps pour prendre part aux discussions et se livrer à des réflexions profondes pour comparer leur manière de travailler avec celles des refuges de la 1^{ère} phase. Ils ont également relativisé les idées clé introduites lors de la 1^{ère} phase de cette recherche.

Le personnel de ces onze refuges était étonné de voir que le rapport de la 1^{ère} phase résonnait avec leur propre expérience, malgré les différences contextuelles importantes. Certains refuges, comme beaucoup d'autres, travaillent dans un grand centre urbain qui compte de nombreuses agences qui offrent des services complémentaires. D'autres refuges sont les seuls points de services réservés aux femmes dans une petite communauté isolée, mais ils soutiennent les femmes d'une zone géographique immense. Par ailleurs, d'autres refuges opèrent dans des villes ou des petits centres urbains où les ressources en matière de santé mentale et de toxicomanie laissent à désirer.

Il se peut que certains refuges aient opéré dans le cadre d'un mandat réduit et de critères d'accès étroits dans le passé et qu'ils aient offert un ensemble de services réglementaires. Aujourd'hui, la norme veut que les refuges s'engagent à servir toutes les femmes, indépendamment de leurs circonstances particulières et de leurs comportements. Certains refuges ont clairement défini les modèles sur lesquels ils sont basés, alors que d'autres s'efforcent de répondre activement aux besoins et à la situation unique de chaque femme.

Les refuges doivent surmonter des défis importants, notamment:

- Les compétences de leur propre personnel
- Des relations tendues entre les ressources communautaires qui ne couvrent pas tout l'éventail des besoins
- Un manque de compréhension des approches de réduction des méfaits
- Des attentes irréalistes et des préjugés de la part de la population en général
- L'adaptation à l'évolution des caractéristiques démographiques et des réalités.

Les refuges ont décrit des mesures qu'ils souhaiteraient entreprendre pour gagner en efficacité. Il s'agit notamment de:

- Niveaux de financement réalistes
- Modification et agrandissement de leur infrastructure
- Amélioration des compétences du personnel pour qu'il puisse adopter des approches qui tiennent compte des traumatismes subis et de la réduction des méfaits
- Changement dans tout le «système» de services de la communauté
- Partenariats plus solides avec les agences alliées
- Leadership pour le processus de développement lent et organique visant à définir le cadre conceptuel, obtenir l'adhésion du personnel et mettre en place le modèle dans tous les aspects du travail du refuge

- Prise en charge de la formation au sens large, de la prévention et du travail d'extension nécessaire à éradiquer la violence faite aux femmes dans leurs collectivités et à travers le Canada.

Cette phase des conversations s'est articulée autour de 3 thèmes pour le changement:

1. Réagir face aux réalités et aux besoins: C'est tout simplement logique
2. Surmonter les défis: Là où le bât blesse
3. Prochaines étapes: Apprendre et construire

A. Réagir face aux réalités et aux besoins: C'est tout simplement logique

Les gestionnaires et le personnel du refuge qui ont passé en revue le Rapport de la 1^{ère} phase de *Pratiques efficaces* et réfléchi à son adaptabilité sur leur propre travail, ont confié que le contenu de ce rapport était congruent avec leur propre expérience. Malgré les différences dans les activités quotidiennes des refuges principalement dues à leur situation géographique, les données de la population concernée, et la taille et l'infrastructure du refuge, les entrevues ont révélé qu'il y avait des similitudes frappantes dans leur compréhension des réalités et des besoins des femmes et des enfants. Cette compréhension commune prouve qu'il est possible de faciliter le partage et l'apprentissage mutuel.

1. Se baser sur un cadre conceptuel

Les refuges du pays utilisent des terminologies différentes pour décrire leur manière de travailler. Dans plusieurs cas, les refuges qui ont partagé à la 2^{ème} phase ont remarqué qu'ils se basaient sur le bon sens pour répondre aux réalités et aux besoins au fur et à mesure qu'ils émergent. Comme l'a si bien expliqué une gestionnaire de refuge «Faites en sorte que ça soit logique!»

Les refuges ont également reconnu qu'il était important d'élaborer un modèle clairement articulé et partagé. Le cadre conceptuel est un élément essentiel car «sans lui, le personnel risque de s'enliser» a déclaré une gestionnaire. Le cadre conceptuel permet d'améliorer la conscience de soi, la confiance et la capacité de persuader les partenaires communautaires.

Deux refuges ont adopté la pratique basée sur les réponses⁷ comme principe directeur. De nombreux aspects des pratiques efficaces décrites dans le rapport de la 1^{ère} phase sont intégrés dans cette approche.

⁷ Le Centre for Response-Based Practice a pour objectif de «... fournir et promouvoir des réponses socialement équitables et efficaces à la violence et aux autres formes d'oppression et d'adversité par le biais de services directs (comme le counselling), de formation, de recherche, de supervision et de défense des droits.» (Voir www.responsebasedpractice.com).

« C'est rassurant de voir qu'on n'est pas les seules à passer par ça... mais tous refuges dans leur ensemble. On est parfois dans une bulle. C'est une manière de normaliser notre expérience. J'étais agréablement surprise de voir qu'on fait beaucoup de choses, mais je ne savais pas que ce n'était pas le cas de tout le monde. »

« ... On n'avait pas vraiment réalisé ce qu'on faisait pour l'inclusion ou pour éliminer les obstacles. Le vocabulaire est parfois différent. On n'utilise pas le modèle de réduction des méfaits, mais on se concentre sur la planification de la sécurité autour de la toxicomanie et de la santé mentale. On n'utilisera pas nécessairement le terme. C'est difficile d'avoir une conversation quand on ne connaît pas le vocabulaire. »

« Il y a une approche/procédure commune que le personnel suit. Mais quand on se retrouve dans la zone d'incertitude, alors on peut discuter. Y-a-t-il d'autres services dans la communauté? Peut-on contourner notre mandat? C'est un autre scénario similaire. Cette femme a des besoins. Comment va-t-on pouvoir l'aider? Si on ne peut pas contourner une règle, on s'en débarrasse. »

En effet, cette dernière pourrait être particulièrement utile pour renseigner les discussions relatives aux réalités du travail et nécessaires au sein de la communauté.

Tous les meilleurs exemples de pratique décrits dans ce rapport, mais aussi ceux comme la pratique basée sur les réponses qui n'ont pas été mentionnées, sont interdépendants.

Par exemple, une approche de réduction des méfaits est liée à la philosophie anti-oppression et antiracisme. Il est difficile de séparer ces concepts car travailler à partir d'une approche tenant compte des traumatismes subis nécessite forcément l'intégration des stratégies de réduction des méfaits. L'interconnexion de ces concepts permet de décrire les efforts des refuges pour continuer à perfectionner leur pratique.

2. *Similarité des réalités et des besoins pour les femmes et les enfants à travers le Canada*

Selon les refuges, les réalités et les besoins des femmes et des enfants deviennent de plus en plus complexes. Dans la plupart des régions, la proportion de femmes souffrant de problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui ont besoin des services des refuges pour femmes victimes de violence semble augmenter. Par ailleurs, le manque de logement — et particulièrement le logement abordable pour les personnes à faible revenu — ajoute au défi d'accompagner les femmes à reconstruire leur vie après avoir fui la violence. Les entrevues ont suggéré que plus de femmes décident de retourner à leur partenaire intime en quittant le refuge, et que ces dernières reviennent au refuge plusieurs fois. Les refuges servent plus de femmes immigrantes qui ne parlent pas nécessairement anglais ou français et dont le milieu culturel peut façonner l'expérience et la réaction à la violence.

Malgré toutes ces complexités, les refuges reconnaissent qu'ils doivent essayer de répondre de manière compatissante et appropriée à chaque femme qui demande du soutien. Bien que la majorité des refuges disposent de mandats et de politiques qui restreint l'accès des femmes, les gestionnaires et le personnel des refuges travaillent dur pour ne refuser personne. Pour sécuriser une autre option de services, comme un espace de traitement ou un programme de «lits sécurisés», il faut déployer des efforts considérables. De nombreux refuges qui sont engagés à servir les femmes se retrouvent dans l'obligation de contourner leurs propres règles pour pouvoir accorder des services à presque toutes celles qui demandent de l'aide. Par conséquent, les employées se consultent toujours mutuellement pour accommoder les femmes qui auraient posé des défis au fonctionnement traditionnel du refuge.

3. *Les refuges doivent tenir compte de leur propre contexte particulier*

Les refuges qui ont participé à cette étude représentent la grande diversité de contextes. Un refuge ne dispose pas d'infrastructure dédiée, mais il opère au sein d'un établissement appartenant à une grande entreprise sociale. D'autres refuges sont surpeuplés, et de nombreuses familles se retrouvent obligées de partager une chambre. Certains ont un espace particulièrement limité pour les femmes sans enfants.

Le contexte géographique des refuges est aussi diversifié que l'espace physique dont ils disposent.

Le coût du transport pour les femmes victimes de violence qui doivent se rendre à des refuges qui desservent des régions vastes, principalement rurales et isolées peut atteindre jusqu'à 1200 dollars. De nombreuses femmes qui ont bénéficié des services de ces refuges fini ont par retourner dans leur collectivité d'origine — souvent chez le partenaire qu'elles ont quitté — en raison de la pénurie de logement sécurisé, de l'absence de réseaux de soutien sociaux et de services de santé mentale et de toxicomanie dans les petites agglomérations régionales. Ces refuges sont souvent les seuls à offrir des services pour les femmes qui fui la violence ou aux prises avec des conditions de vie accablantes dans leur région. Les refuges situés dans les petites villes à proximité de collectivités rurales accueillent des femmes avec divers besoins et circonstances, mais ils proposent généralement très peu de services dans leur région pour aborder les problèmes complexes des femmes en matière de santé mentale et de toxicomanie.

La plupart de ces refuges disposent de ressources limitées pour répondre aux besoins des femmes. Par exemple, la majorité n'a qu'une seule employée qui travaille la nuit, et il se peut que cette personne se sente dépassée voir menacée si le refuge accueille des femmes qui consomment activement des drogues ou de l'alcool et ont des problèmes de santé mentale. Dans la plupart des cas, le personnel du refuge confie n'avoir ni l'expertise, ni l'éducation nécessaires pour gérer le type de situations qui surgissent au quotidien. Les circonstances décrites précédemment aident à façonner les stratégies que les refuges utilisent pour répondre aux besoins des clientes. Dans la section *Surmonter les défis: Là où le bât blesse* qui suit, les refuges ont partagé des exemples pour surmonter leurs problèmes communs.

4. Réduire l'écart entre ce qui est dit et ce qui est fait

Pour répondre aux réalités et aux besoins, il est nécessaire de se poser continuellement la question suivante «Qu'est-ce qui nous motive à faire notre travail?» Cette question se pose à plusieurs niveaux: appliquer un couvre-feu, s'attendre à ce que les femmes toxicomanes arrêtent de consommer des substances sous prétexte qu'elles séjournent dans un refuge, verrouiller les armoires, limiter le séjour des femmes à 6 semaines, ou établir des «contrats» qui décrivent les conditions à remplir par les femmes pour avoir accès au refuge. La manière dont les refuges abordent ces défis sera présentée plus en détails dans les sections suivantes de ce rapport, cependant les refuges utilisent plusieurs grands principes afin de réduire l'écart entre ce qu'ils disent faire (ou vouloir faire) et ce qu'ils font réellement.

Une stratégie clé consiste à continuer à poser des questions tout en reconnaissant qu'il n'y a pas de réponses toutes faites. S'il demeure inconcevable de refuser des services à quiconque, même aux femmes dont les comportements et les problèmes dépassent notre capacité et notre tolérance, comment les refuges peuvent-ils donc aborder les problèmes au fur et à mesure qu'ils surgissent, un à un, sans même recourir aux règles qui reflètent les mêmes structures qui rendent la réalité des refuges encore plus dure?

Comme le personnel l'a expliqué, à chaque fois qu'une politique ou une procédure va à l'encontre des besoins d'une femme, des divergences apparaissent entre ce en quoi il dit croire et ce qu'il fait vraiment. «Dans ces cas, on tient des remue-méninges et tente de régler les problèmes. C'est important de continuer à s'encourager mutuellement. On fait du bon travail, et il est certain qu'on s'améliorera tant

« Ce n'est pas raisonnable de refuser des services à n'importe quelle femme.

On l'a mise dehors et on en a honte. »

« On doit laisser les femmes parler et les écouter. On veut ce qu'il y a de mieux pour elles, mais elles doivent y arriver seules. On doit prendre du recul et ne pas en dire trop. En même temps, on doit les soutenir. Quand je rentre chez moi à la fin de la journée, je sais que j'ai fait tout ce qui était en mon possible. »

qu'on restera ouvert à l'apprentissage.»

5. *Écouter les clientes*

Les gestionnaires et le personnel des refuges qui ont participé à cette phase ont appuyé ce que leurs homologues ont dit durant la 1^{ère} phase: Il est essentiel de tenir compte des réalités et des besoins — tout en laissant les femmes qui séjournent au refuge guider les initiatives — au lieu de se limiter aux politiques et règles formelles. La création d'un espace adéquat et tolérant permet aux femmes de se sentir à l'aise pour confier ce dont elles ont besoin et si elles sont prêtes à commencer à faire les changements nécessaires dans leur vie. Alors souvent, il faut

apprendre à baser le travail sur les relations et non les structures ou les procédures. Les cadres conceptuels qui guident une pratique efficace doivent être dirigés par les clientes.

Permettre aux clientes de diriger peut sembler difficile à priori, et les défis que cela représente pour

le refuge sont examinés dans la section suivante. Le fait que cette approche ne soit pas facile ne signifie pas qu'elle n'est pas absolument nécessaire.

« Je vois que ce travail m'apporte plus de joie. On travaille avec des clientes plus complexes. Avant c'était plus clinique. Même quand les résultats ne sont pas aussi bons qu'on le voudrait, on se sent acceptées. On les respecte et on est sincère. Les gens ont peur pour leur sécurité, d'être dépassé, etc., Mais c'est l'inverse qui se produit. »

6. *Trouver un regain de passion et de joie dans le travail*

Les employées du refuge qui ont parlé de leur propre expérience ont confié que, paradoxalement, travailler dans les conditions décrites précédemment était en fait plus facile. Il est plus satisfaisant de résoudre des problèmes que d'appliquer des politiques. Avoir des conversations ouvertes avec les femmes permet d'atteindre de meilleurs résultats que d'essayer de les persuader de prendre des mesures qui ne répondent pas à leur besoin, mais qui sont conformes aux attentes extérieures et justifient le financement.

B. Surmonter les défis: Là où le bât blesse

Le personnel a clairement parlé des dilemmes concrets qu'il rencontrait dans la mise en place et la compréhension des pratiques exemplaires. Les scénarios décrits illustrent les contraintes inhérentes au travail dans une infrastructure inadéquate sans financement suffisant:

- Défis de répondre aux besoins d'une population qui évolue rapidement
- Responsabilité de renforcer la capacité du personnel à adhérer à un changement radical de politiques et de procédures
- Difficultés de répondre aux besoins des femmes sans expertise spécialisée du personnel
- Écart entre les besoins des cas uniques et la sécurité de la majorité
- Implications de l'adoption d'une approche de réduction des méfaits dans les petites collectivités
- Difficultés de déterminer le meilleur moyen de répondre aux besoins des enfants dans le refuge
- Frustration causée par le travail dans le domaine de la toxicomanie et de la santé mentale sans avoir accès aux services opportuns, collaboratifs et appropriés de la part d'agences communautaires spécialisées

- Le besoin de changer les attitudes et les attentes irréalistes de la société et des partenaires communautaires.

1. *Infrastructure et financement inadéquats*

Tel qu'indiqué précédemment, certains refuges disposent d'un espace très limité et de financement insuffisant. Nombre d'entre eux sont en surcapacité, mais le financement qu'ils reçoivent est un pour un taux de capacité à 100 %, quel que soit le nombre de femmes et d'enfants desservis. Les refuges qui couvrent des régions vastes absorbent le coût du transport des femmes de leur collectivité d'origine isolée à leurs locaux. La plupart des refuges pensent que le niveau de stress des employées et des clientes serait nettement plus bas si leur espace était plus grand, ce qui permettrait aux femmes célibataires et aux familles d'avoir plus d'intimité.

« Pendant la construction de ce bâtiment, on ne pensait qu'à assurer la sécurité des femmes et à leur donner un toit. On n'a pas de jolies chambres séparées ni de psychiatre sur place. »

Dans ce contexte particulier, les refuges se dépassent pour poursuivre leur idéal de travailler à partir de modèles basés sur l'inclusion, dirigés par les clientes, tenant compte du trauma, de l'anti-oppression et de la réduction des méfaits. Vus de l'extérieur, leur engagement et leur résilience sont vraiment remarquables.

Exemples des défis concrets dus aux infrastructures et au financement inadéquats:

- Il existe souvent des raisons convaincantes de prolonger la durée du séjour d'une femme au-delà de 6 semaines (ou autre limite imposée), notamment la pénurie de logement (de transition ou autre) dans la collectivité et les perturbations pour les femmes qui sont forcées à faire le tour de tous les services. Par ailleurs, le refuge peut être obligé de mettre d'autres femmes avec des besoins urgents sur une liste d'attente quand il est plein.
- L'adoption d'une approche de réduction des méfaits peu restrictive peut causer plus de problèmes pour les refuges. Le nombre de clientes qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie augmente lorsque l'espace du refuge est limité, car ces dernières ne peuvent être logées dans une autre partie du refuge qui leur serait réservée pour éviter de déranger les autres clientes.

« J'aimerais que ce soit un manque de compréhension et non pas un manque de compassion.

Il se peut que le propre vécu de nos employées déforme leurs comportements et attitudes. Le manque de savoir et l'épuisement font partie du problème. Le personnel pense ne pas avoir l'expertise nécessaire pour faire face à la situation ou peut-être qu'il ne veut tout simplement pas y faire face. »

2. *Une population qui change rapidement*

Les refuges ont remarqué que les caractéristiques de la population desservie avaient changé. De plus en plus de femmes ont des problèmes de santé mentale, et les types de toxicomanie aux médicaments ont changé. Les refuges servent de plus en plus d'immigrantes, dont certaines ont vécu des traumatismes différents de ceux des femmes hébergées depuis plusieurs dizaines d'années.

Exemples de défis concrets liés à l'évolution de la population:

- Il est particulièrement difficile de leur offrir des services à des femmes aux origines culturelles diverses et qui ont parfois, en plus, de sérieux soucis de santé mentale ou de toxicomanie. Le personnel doit se surpasser pour sortir de sa zone de confort. Les gestionnaires et les directrices des refuges ont ajouté qu'elles devaient parfois affronter une résistance - manifeste ou subtile - à ce travail.
- Comme les refuges hébergent des femmes qui consomment activement des drogues ou de l'alcool et ont des problèmes de santé mentale, les employées doivent faire face à la résistance des autres femmes qui séjournent dans le refuge. Le manque de compréhension quant à la nécessité et aux dynamiques d'une approche de réduction des méfaits est aussi courant au sein des femmes dans les refuges que de la population en général. Le fait de sensibiliser les résidentes et atténuer leur sentiment d'insécurité ajoute une nouvelle dimension au travail.

« Une partie de ce qu'on vit avec le personnel est... on doit les aider à faire le lien – comprendre pourquoi on doit servir les femmes même si elles sentent l'alcool et comprendre comment le trauma affecte la manière dont elles se présentent à nous. Quand les choses tournent mal, les employées se disputent ou fuient. Et après ça il faut du temps pour convaincre le personnel d'être disposé à travailler pour intervenir efficacement. »

3. Capacité du personnel à adhérer à un changement radical de politiques et de procédures

En réponse à la question se rapportant à la réalité quotidienne de la mise en place de cadres de travail et modèles de pratiques exemplaires, le problème qui a été le plus soulevé était celui de la capacité à adhérer au changement. Les politiques et les règles leur procurent un certain confort. Il arrive que le personnel souffre d'épuisement, de cynisme, ou d'une forme de stress appelée « usure de la compassion ». La prise en compte du temps requis pour obtenir un changement radical et de la nécessité d'avoir un leadership judicieux et cohérent pour favoriser et soutenir ce processus rend les défis encore plus complexes. Le personnel reconnaît qu'il n'y a pas de réponse toute faite et pense que l'apprentissage par les pairs et

le partage sont essentiels pour soutenir ce travail.

Exemples de défis concrets liés à la capacité du personnel à adhérer à un changement radical de politiques et de procédures:

Toutes les employées n'ont pas le même point de vue lorsqu'il est question de répondre aux besoins des clientes et de comprendre l'évolution des pratiques efficaces. Certaines femmes qui travaillent au refuge depuis longtemps pensent que les méthodes de fonctionnement actuelles sont cohérentes et réconfortantes. D'autres, plus jeunes, et fraîchement diplômées disposent du cadre théorique sans expérience pratique qui leur permet de résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Compte tenu de ces réalités, il est particulièrement difficile de soutenir toutes les employées au même niveau pour les accompagner dans cette nouvelle approche.

- Les directrices, les gestionnaires et le conseil d'administration jouent un rôle primordial pour guider le personnel à changer d'approche. Les principes directeurs du travail avec les clientes doivent aussi être utilisés pour guider le changement de système. Ce travail est délicat et les leaders du changement ont souvent l'impression d'être en suspension sur une corde raide.
- Le travail quotidien en vue de la mise en place du changement confronte le personnel à de nombreuses problématiques, tous particulièrement délicates. Par exemple, un refuge peut décider que verrouiller les portes des armoires n'est pas compatible avec le cadre de l'anti-oppression. Mais

le fait est que dans certains refuges beaucoup de choses (draps, serviettes, ustensiles, fournitures artistiques, nourriture) disparaissent. Que faire? Imposer des couvre-feux peut aussi sembler incompatible avec l'approche dirigée par les clientes, mais il faut savoir que sans normes, certaines femmes considèrent les refuges comme des gîtes touristiques et non comme une occasion de réaliser des changements dans leur vie. Ce ne sont là que deux exemples parmi les nombreux des dilemmes qui se posent régulièrement lorsque les refuges font examiner leurs politiques et pratiques à la lumière des meilleures pratiques.

4. **Répondre aux besoins des femmes sans personnel aux compétences spécialisées**

Ce problème a déjà été mentionné dans la section 2 ci-dessus et dans les conclusions de la 1^{ère} phase. Alors que tout le personnel des refuges qui ont participé à cette étude a posé ce problème, le besoin reste particulièrement plus aigu dans les refuges qui opèrent dans le milieu rural, le nord et les autres petits centres du pays.

Exemples de défis concrets liés au manque de personnel aux compétences spécialisées:

- Le personnel ressent de plus en plus le besoin d'acquiescer des compétences spécialisées — en matière de santé mentale, de toxicomanie et de culture — pour offrir des services efficaces à leurs clientes. Les directrices et les gestionnaires de programme travaillent sans relâche pour trouver les ressources nécessaires à financer le niveau de formation demandé par le personnel, mais elles se demandent si le fait d'accorder une plus grande attention à la formation portera ses fruits. L'apprentissage requis ne peut être acquis que par la pratique, et il semble que le personnel apprend plus de son expérience vécue pour surmonter les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent, un à la fois.
- Il arrive parfois que l'expertise requise ne soit tout simplement pas disponible. Le personnel des refuges dans les milieux ruraux ou les communautés du nord n'a souvent pas accès à la supervision clinique, soit parce que personne ne possède l'expertise dans la région ou parce que le refuge ne dispose pas des ressources pour maintenir le personnel qui a ces compétences.
- Les refuges dans les petites localités difficilement accessibles ont également un accès limité à l'expertise des autres services dans la communauté. Ce problème est décrit plus en détail ci-dessous.

« La formation permet de renforcer la confiance, mais c'est 50/50. Le reste c'est la manière dont on met en application nos connaissances. Parfois on peut faire de la formation pour certaines choses et, sur le moment le personnel pense que c'est bénéfique. Mais quand on fait une évaluation après quelques mois, ce qu'ils ont appris n'a pas beaucoup d'impact. L'apprentissage passe par la pratique. »

5. **Répondre aux besoins des cas uniques sans compromettre la sécurité de la majorité**

Les refuges voulaient s'informer sur la manière de gérer des problèmes de sécurité dans les refuges «peu restrictifs». Ils considèrent que les problèmes de sécurité qui se posent dans les refuges sont étroitement liés au comportement de certaines femmes qu'ils hébergent. (Elles sont confiantes à propos de leur politiques et procédures visant à gérer des problèmes de sécurité causés par un partenaire violent entrerait au refuge). La majorité des employées ont eu des histoires qui les hantent toujours car elles ne pensent pas avoir offert le meilleur service possible à une cliente dans une situation donnée et qu'elles ont donc raté la cible.

« On a vécu des histoires horribles. Par exemple, des femmes qui se sont présentées avec de graves problèmes de santé mentale. Elles vont à l'hôpital mais ils nous les renvoient rapidement car elles ont su comment se présenter à l'hôpital. »

« La vie de ces femmes est tellement gâchée des fois, mais on doit travailler avec elles au niveau où elles sont. On essaie de trouver un équilibre entre le fait d'aider les femmes à se renforcer et le maintien de la sécurité dans le refuge. On concentre nos efforts pour aider les femmes à faire des changements. »

Exemples de défis concrets liés à la capacité de répondre aux besoins de toutes les clientes:

- La majorité des refuges pratiquent une politique de zéro tolérance par rapport à la consommation de drogues ou au fait d'être visiblement sous l'emprise de l'alcool ou de drogues à l'intérieur du refuge. Nombre d'entre eux pensent que cette politique est essentielle car ils n'ont ni le personnel, ni l'infrastructure pour gérer les problèmes de comportement qui sont souvent dus à la consommation active. Ils reconnaissent que l'adoption d'une attitude morale vis-à-vis de la consommation de substances pourrait façonner la réaction du personnel, mais ils savent pertinemment que la plupart des femmes dépendantes ne cesseront pas leur consommation en raison d'une politique. Si les femmes doivent cacher leur toxicomanie, alors leur relation avec le personnel en sera affectée. Les femmes risquent aussi de se mettre en péril pour aller consommer de l'alcool ou de la drogue loin du refuge. Les refuges sont à la recherche d'exemples concrets pour résoudre ce dilemme. Ils continuent de se demander « Mais que signifie garantir la sécurité, réellement? »
- Les autres services apparaissent comme une option importante pour les refuges lorsque ces derniers ne peuvent pas héberger une femme en particulier. Malheureusement, dans certaines collectivités, les options sont considérablement limitées. Par conséquent, le personnel a la lourde

tâche de s'interroger pour savoir si les femmes peuvent obtenir l'aide et le soutien dont elles ont besoin.

6. Implications de l'adoption d'une approche de réduction des méfaits dans les petites collectivités

« Les relations entre le personnel et les clientes ont changé. Les clientes font confiance et divulguent plus d'informations et la qualité des relations a changé. On parle ouvertement des problèmes, pour voir comment on peut gérer ce qu'il se passe dans le refuge. Je suis vraiment fière du personnel et de la manière dont il travaille avec les clientes. »

Certains refuges disent avoir redoublé d'effort en direction de l'adoption d'approches qui tiennent compte des traumatismes subis et de la réduction des méfaits. Ils se rendent compte que leur travail ardu a porté ses fruits, du point de vue du progrès accompli par les femmes pour atteindre leurs objectifs personnels mais aussi de la satisfaction du sens d'efficacité ressentis par le personnel.

Bien que les autres refuges reconnaissent que ces modèles correspondent aux besoins des femmes qu'ils servent, ils se demandent comment ils peuvent les mettre en pratique. Ce qui suit est un résumé des questions et des problèmes qu'ils souhaiteraient discuter plus en détails avec leurs pairs à travers le pays.

Exemples de défis concrets liés à la mise en pratique d'approches de réduction des méfaits:

- La ligne de démarcation est très mince entre l'autonomisation des femmes, l'utilisation d'une approche basée sur les forces et la création de liens de toxicomanie. Le refuge doit-il simplement s'adapter aux besoins que les femmes disent avoir et aux objectifs qu'elles sont prêtes à atteindre? Ou, le refuge a-t-il la responsabilité d'aider les femmes à relever des défis complexes et prendre des décisions difficiles? Qu'implique la mise en place du modèle de réduction des méfaits face à cette zone d'incertitude?
- Certains refuges ont abordé des problèmes liés au fait que certaines femmes savent «naviguer» le système. Par exemple, si elles manquent de nourriture ou d'autres produits de première nécessité, ou si elles ont besoin d'un endroit où dormir durant leur état d'ébriété avant de retourner dans leur collectivité d'origine, alors elles savent ce qu'elles doivent dire pour être hébergées dans un refuge. Certains refuges soutiennent que cela n'a aucune importance. Chaque femme qui se présente à un refuge pour demander de l'aide a connu la violence; l'accueillir dans un refuge, ne serait-ce que pour une brève période, lui permet de ressentir qu'elle peut être en contrôle de sa vie. D'autres (particulièrement ceux situés dans les petites collectivités reculées) ne veulent pas être perçus comme étant «indulgent». Selon eux, les femmes qu'ils accueillent tout comme les agences communautaires, sont devenues cyniques à propos des services vitaux offerts par les refuges.
- Lorsque les refuges offrent des services non restrictifs, les autres agences communautaires en profitent pour leur référer toutes les femmes qu'elles ont du mal à servir, que cela soit justifié ou non. Les refuges expriment que la GRC et les hôpitaux ont souvent recours à cette pratique.
- Former les femmes du refuge sur les approches de réduction des méfaits peut s'avérer aussi difficile que de sensibiliser le grand public et les autres agences communautaires. Il est tout à fait compréhensible que certaines femmes qui demeurent dans les refuges manifestent une grande résistance.

« Il y a parfois deux camps de femmes qui se forment dans le refuge: celles qui comprennent la sensibilité de la réduction des méfaits et celles qui pensent qu'elle est provoquée. Il y a beaucoup d'informations erronées sur la toxicomanie et la santé mentale, et ça a des retombées négatives sur les femmes qui sont dans le refuge. »

« Les enfants sont ignorés et c'est vraiment triste. Ces enfants ont également subi des traumatismes. Les enfants sont contraints d'entrer dans le système scolaire et le système de protection de l'enfance. Les enfants sont traumatisés. Si on explique ça correctement aux mères, elles peuvent comprendre que notre travail avec leurs enfants est vraiment utile. Si les femmes sont bouleversées lorsque la travailleuse intervient, alors on devrait remettre en question la manière dont le personnel fait ce travail. »

7. Comment déterminer le meilleur moyen de répondre aux besoins des enfants dans le refuge

Certains refuges ont été frappés par l'emphase mise par le rapport de la 1^{ère} phase sur le fait de considérer les enfants comme des clients des refuges à part entière. En revanche, ils pensent avoir des limites qui rendent cela particulièrement difficile. D'autres refuges disent faire de leur mieux pour remplir leur responsabilité envers les enfants en travaillant avec leurs mères.

Exemples de défis concrets liés aux besoins des enfants:

- Nombre de refuges ayant une capacité restreinte ne disposent pas d'employées qui peuvent consacrer leur temps aux enfants et qui ont la formation et se sentent inclinées à le faire correctement. Si un refuge n'a que très peu d'employées, alors il doit prendre des mesures décisives quant à leur description du travail.
- Il est évident que les enfants ont subi des traumatismes et qu'ils ont besoin d'aide en raison des changements qui ont eu lieu dans leur vie après avoir été vivre dans un refuge avec leur mère, mais certaines employées craignent que le travail direct avec les enfants ne soit pas apprécié par les mères, car elles ont des difficultés avec leur rôle de parent et leur sentiment de contrôle. Pour résoudre ce problème, un refuge a décidé de concentrer son énergie pour informer clairement les femmes sur les services qu'il offre aux enfants et la raison pour laquelle il les considère comme des clients du refuge à part entière, et non comme des prolongements de leur propre mère.

8. Le manque de services de soutien communautaires

La plupart des femmes qui ont besoin d'un refuge nécessitent un soutien coordonné pour surmonter nombre de problèmes, notamment le logement, la santé mentale, la santé primaire, la toxicomanie, la subsistance, la protection de l'enfance et les questions juridiques. Malheureusement, les soutiens complémentaires sont rarement disponibles. La majorité des refuges (des deux phases de cette étude)

ont des difficultés à faire face au manque de services opportuns, collaboratifs et adaptés offerts par les agences communautaires dont le mandat est de répondre aux besoins des femmes nécessitant un refuge. Comme ces obstacles ont déjà été décrits en détail dans le rapport de la 1^{ère} phase, cette section ne comprend qu'une liste succincte des situations auxquelles les refuges doivent faire face dans ce domaine.

« Parfois, on a le soutien d'autres agences, mais c'est très fragmenté. Dans le milieu rural, on n'a pas accès à des services de santé mentale professionnels... Une femme [qui a obtenu son congé du service psychiatrique de l'hôpital] est venue en taxi et a frappé à notre porte avec une note disant «accompagner au refuge X». »

Exemples de défis concrets liés au manque de services de soutien communautaires:

- Le manque de logement adéquat et abordable pour les femmes qui quittent le refuge est un obstacle fondamental pour les femmes et un problème considérable pour les refuges. Le prolongement du séjour d'une femme signifie moins d'accès à d'autres femmes qui ont tout autant besoin d'aide.
- Bien que les refuges ne puissent pas travailler facilement avec les femmes qui consomment activement des drogues, elles n'ont pas accès aux services de traitement dans certaines collectivités.
- Les services de santé mentale ont souvent des listes d'attente très longues et n'offrent que des services particulièrement limités. Par ailleurs, le personnel pense que certaines femmes ont reçu un diagnostic erroné de maladie mentale, parce que ces mêmes femmes commencent à se sentir mieux dans le refuge car c'est un espace qui ne porte pas de jugement et qui tient compte des traumatismes subis, même si elles ne prennent pas nécessairement le traitement médical qui leur a été prescrit.
- Nombre de femmes n'ont ni médecin de familles, ni accès à des services de santé primaire. Les médecins n'ont pas tous reçu la formation pour répondre de manière appropriée aux problèmes de santé liés aux traumatismes de cette population. Les femmes originaires de petites collectivités qui n'ont pas accès à l'aide psychiatrique spécialisée, peuvent être à la recherche de médicaments,

cela signifie qu'elles vont arriver au refuge avec un sac plein de médicaments sous ordonnance et refuse de traiter leurs problèmes de santé mentale de quelque autre façon.

- Le personnel des autres agences communautaires méconnaît les problèmes qui affectent les femmes qui ont besoin de refuge et sous-estiment l'efficacité d'une approche dirigée par les clientes, qui tient compte des forces, des traumatismes subis et de la réduction des méfaits. Les services communautaires vont parfois à contre-courant les uns des autres.

9. *Attitudes moralisatrices et attentes irréalistes de la société et des partenaires communautaires*

Une gestionnaire de programme a clairement expliqué le défi que doit surmonter son refuge. «Je peux vraiment comprendre le point de vue d'un refuge qui dit que si on opte pour approche de réduction des méfaits, alors les femmes profiteront de nous ou encore notre collectivité ne pourra plus nous soutenir. La collectivité s'attend à ce que les femmes qui ont séjourné dans un refuge deviennent soudain tout à fait normales. On va les reconstruire; et leur comportement qui est considéré problématique va disparaître. Les gens pensent que si une femme a séjourné 5 ou 6 fois dans un refuge, alors elle a échoué. On remarque les petits changements (comme une femme qui a pu se réveiller pour accompagner ses enfants à l'école). Donc les gens portent des jugements sur les services — vous n'avez pas fait votre travail. Les gens s'attendent à ce que les services produisent des résultats concrets, comme une femme qui obtient un travail et qui ne consomme plus de drogues ou d'alcool.» Une autre employée de refuge a ajouté «Parfois vous devez travailler plusieurs fois avec une femmes pour commencer à faire une différence. C'est aberrant de voir que les gens pensent sincèrement que la vie d'une femme va changer après un seul séjour dans un refuge.»

« Les gens ne veulent pas prendre part à des discussions difficiles. Ils veulent juste déposer un sac de vêtements. On injecte de millions de dollars dans le système pour rapiécer les choses... En réalité nos refuges sont pleins. On refuse beaucoup de femmes parce qu'on est complet. On a essayé de faire de la sensibilisation et la prévention, mais on doit approfondir la conversation pour savoir ce qu'il faut faire pour que la violence devienne intolérable aux yeux de la société. Je fais ça depuis 30 ans, et il est grand temps... »

Exemples de défis pratiques liés aux attitudes moralisatrices et aux attentes irréalistes:

- Il y a besoin de collecter plus de données de recherche pour soutenir les efforts déployés par les refuges en vue d'approfondir le dialogue avec les bailleurs de fonds, les acteurs gouvernementaux et les autres fournisseurs de services pour analyser les besoins réels des femmes qui ont besoin d'accéder à un refuge.
- Souvent, le suivi dont les femmes ont besoin à la sortie n'est tout simplement pas disponible. Le suivi fourni par les services de protection à l'enfance ou de soutien du revenu se fait par le biais de la supervision. Toutefois, le suivi personnalisé pourrait faire une grande différence, il permettrait d'éviter qu'une femme capable de vivre de manière plus indépendante après avoir quitté le refuge ne se retrouve à tourner en rond dans les services communautaires.
- L'avantage de travailler dans une petite collectivité est que les fournisseurs de services se connaissent et se rencontrent dans le cadre social et professionnel. Cela permet d'avoir des relations personnelles et professionnelles, à condition de passer outre les frustrations précédentes et que les femmes restent la priorité commune.

C. Prochaines étapes: Apprendre et construire

Les directrices, les gestionnaires de programmes et le personnel des refuges ont décrit avec éloquence leur besoin de:

« Comment en est-on arrivée à faire ça (même si on ne sait pas comment appeler ça). On a évolué au fur et à mesure que les besoins ont émergé. On fait le nécessaire. »

1. Élaborer les cadres conceptuels solides pour guider leur travail
2. Apprendre des autres refuges à propos des stratégies pour mettre en place ces modèles et acquérir leur propre expérience pratique sur ce qui marche et ce qui ne marche pas dans leur contexte particulier.

De plus, elles ont réaffirmé les mêmes objectifs pour les prochaines étapes à suivre que les participantes de la 1^{ère} phase:

1. Augmenter le financement
2. Améliorer l'infrastructure
3. Renforcer la capacité du personnel
4. Perfectionner les programmes
5. Accroître la capacité à faire plus de travail dans le domaine de l'extension, de la sensibilisation et de la prévention
6. Améliorer l'accès aux services pertinents et opportuns pour les clientes
7. Changer la manière dont la société comprend et parle de la violence faite aux femmes

Après avoir examiné tous les thèmes de la 1^{ère} phase, ce qui suit souligne les thèmes qui ont été partagés par les participantes de la 2^{ème} phase.

« Si certaines employées font preuve de plus de compassion et patience, alors elles vont automatiquement attirer les clientes... Toutefois, ces mêmes employées ne peuvent décrire ce qu'elles font ou pourquoi elles agissent de la sorte... Elles ne connaissent pas le vocabulaire conceptuel. »

1. **Des cadres conceptuels solides**

Les participantes de la 2^{ème} phase ont indiqué que ce qui est énoncé dans le rapport de la 1^{ère} phase leur était familier. Elles se reconnaissent dans les descriptions des refuges qui s'efforcent de trouver des moyens d'offrir services à toutes les femmes qui se présentent au refuge pour demander du soutien, ainsi que dans les défis quotidiens à surmonter les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Toutefois, dans la plupart des cas, elles n'ont pas utilisé le même vocabulaire pour décrire leurs tâches. Elles apprécient la façon logique que leurs pairs décrivent dans les cadres conceptuels. La majorité d'entre elles pensent pouvoir bénéficier de ce modèle: avoir une vision

claire permet de prendre des mesures efficaces et laisse entrevoir des solutions potentielles. Aussi, des cadres conceptuels partagés et structurés facilitent la communication avec les partenaires, qu'il s'agisse de bailleurs de fonds, d'organisations communautaires ou du grand public.

2. **Apprentissage entre pairs en matière de stratégies de mise en place efficaces et apprentissage systématique basé sur l'expérience pratique**

L'une des prochaines étapes critiques pour les refuges est de créer des opportunités d'échange systématiques pour apprendre de leurs pairs à travers le pays, à conceptualiser leur travail, mais aussi à mettre en place des nouvelles approches. Ils veulent tirer des leçons des «pratiques exemplaires»

pour perfectionner leur travail. Une gestionnaire de refuge raconte: «Tout le contenu du rapport reflète la philosophie et l'approche que j'avais en arrivant dans ce travail, mais cela ne correspond pas vraiment au travail que nous faisons. Alors on se pose la question suivante: c'est très bien mais comment on y arrive, à quoi est-ce que ça va ressembler quand on commencera la mise en place?» La section de ce document qui porte sur les recommandations souligne certaines idées pour faciliter ce type d'apprentissage.

Elles sont impatientes de pouvoir tirer des leçons de leur propre expérience de manière plus systématique. Elles réalisent qu'il n'y a pas de normes d'excellence à reproduire. En revanche, elles sont impatientes d'apprendre de leur propre expérience de manière «organique» alors qu'elles expérimentent de nouvelles manières de faire les choses et réfléchissent à ce qu'elles peuvent apprendre ou la manière dont leurs acquis façonneront leurs prochaines étapes.

3. **Augmenter le financement**

Parmi les priorités pour augmenter le financement figure le besoin d'un soutien continu aux services d'extension et au suivi, à la prise en charge totale des coûts des services pour les femmes dans les collectivités reculées, y compris les coûts subis par toutes les clientes, même lorsque les refuges sont en surcapacité.

4. **Améliorer les infrastructures**

L'amélioration nécessaire des infrastructures comprend: de plus grands locaux pour soulager le surpeuplement, plus d'espaces pour les femmes sans enfants, un espace dédié pour servir les femmes qui souffrent de sérieux problèmes de santé mentale et de toxicomanie, et des unités de logement de transition/de seconde étape.

5. **Renforcer la capacité du personnel**

Il faut renforcer les capacités du personnel pour améliorer les aspects suivants de la prestation de service: sécurité et services durant la nuit quand il n'y a qu'une seule personne en service; expertise en matière de santé mentale et de toxicomanie; expertise interne en psychologie de l'enfant ou au moins une employée formée pour les enfants; compétences culturelles pour toutes les employées; recruter plus de personnel d'extension; et de faciliter l'apprentissage nécessaire pour que tout le personnel adhère aux services dirigés par les clientes et basés sur l'anti-oppression, le trauma et l'inclusion.

« Le fait de s'accrocher a permis de changer beaucoup de choses. Le travail avec les clientes difficile passionne maintenant le personnel. On a fait ceci et cela! C'est formidable! Je sais ce qu'il faut faire la prochaine fois. 90% des employées ont envie de venir au travail maintenant. »

« Ce rapport souligne l'importance du retour d'information rapide. Malheureusement on ne le fait pas assez. Nos conversations portent généralement sur les problèmes spécifiques des femmes. »

« Mon conseil aux autres c'est de s'accrocher. Je pensais que les employées essaieraient de se débarrasser de moi à cause de mes idées. Mais elles ont accepté de suivre ce parcours. »

« On devient expert en travail sur l'antiviolen- ce et on ne devrait pas garder cela entre nous-mêmes. »

6. *Perfectionner les programmes*

Au lieu de se focaliser sur plus d'ateliers formalisés pour les clientes, l'amélioration des programmes permettrait de créer des espaces accueillants pour les clientes pour socialiser et apprendre ensemble. Les enfants recevraient le soutien spécialisée en traumatismes et seraient accompagnés dans les

nombreux changements qu'ils doivent souvent faire, et les clientes bénéficie ont d'au moins trois mois de soutien de suivi.

7. *Renforcer la capacité de pouvoir faire plus de travail dans le domaine de l'extension, de la sensibilisation et de la prévention*

L'hébergement et le soutien aux femmes qui fuient la violence sont au cœur du mandat des refuges, mais de nombreuses agences veulent aussi s'attaquer aux causes sous-jacentes. Ils veulent pouvoir travailler de manière plus efficace en vue d'éradiquer la violence faites aux femmes (ainsi que les autres formes de violence qui affectent les collectivités), établir des points de service pour les filles scolarisées et créer un environnement propice aux approches de réduction des méfaits pour les politiques et les programmes du gouvernement.

8. *Améliorer l'accès aux autres services pertinents et opportuns pour les clients*

Le personnel pense pouvoir atteindre cet objectif en renforçant les compétences et en établissant des relations de collaboration avec les autres fournisseurs de services, mais surtout en transformant l'ensemble du «réseau» de services pour être plus efficace pour aborder les besoins et les réalités des femmes qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui fuient la violence et ont besoin d'un refuge.

9. *Changer la manière dont la société comprend et parle de la violence faite aux femmes*

Cet objectif est important car il permettra de réduire la stigmatisation, d'encourager les femmes à parler en toute sécurité de la violence qu'elles ont subie, et de reconnaître les stratégies de résistance qu'elles ont utilisées, et d'augmenter la probabilité qu'un vocabulaire précis soit employé pour décrire l'expérience des femmes.

RECOMMANDATIONS POUR LE SUIVI

Les recommandations issues de l'étude de recherche *Pratiques efficaces* se rapportent aux domaines généraux de formation et soutien du personnel, la gestion des refuges, et un changement systémique:

1. Formation du personnel et apprentissage par les pairs
2. Soutien continu au réseautage et au mentorat
3. Mise en œuvre d'actions pour le changement

1. FORMATION DU PERSONNEL ET APPRENTISSAGE PAR LES PAIRS

Le personnel des refuges a apprécié l'occasion de réfléchir plus profondément sur leurs méthodes de travail et les politiques qui les soutiennent dans leur travail. Beaucoup de refuges se sentaient isolées et ont été ravis de se rendre compte qu'ils sont en phase avec les travaux d'autres refuges au Canada. Ils ont également estimé que la communauté des refuges avait pris des mesures remarquables au cours des dernières années, tout en reconnaissant qu'il est temps de dépasser certaines politiques et pratiques développées il y a quelques décennies de cela.

Les participantes ont également reconnu que l'apprentissage est un élément essentiel pour le changement et ont suggéré que deux stratégies de développement du personnel simultanées étaient nécessaires: la formation spécialisée et l'apprentissage par les pairs.

a. Formation spécialisée et apprentissage par les pairs:

L'offre d'une formation spécialisée est recommandée pour:

- Comprendre et prendre en compte les traumatismes subis (par les femmes et les enfants)
- Comprendre et mettre en œuvre des approches de réduction des méfaits
- Être au courant des tendances actuelles de la toxicomanie
- Partager le savoir sur les problèmes de santé mentale des femmes qui utilisent les refuges

Le personnel des refuges a exprimé son intérêt à participer à des ateliers de formation intensive ainsi qu'à des programmes et ressources qui seraient disponibles en ligne selon le besoin. Les dirigeantes et les gestionnaires de programmes ont souligné que la formation devrait être axée sur l'application pratique afin que le personnel puisse transférer les leçons acquises à leur travail.

- **Identifier les compétences de base:** L'identification des compétences de base pour le personnel a été suggérée comme étant une approche essentielle dans le développement d'une formation exhaustive qui augmenterait les compétences et attitude professionnelles du personnel, ainsi que la capacité à accomplir leur travail avec joie et passion. Les compétences de base devraient fournir un cadre pour le renforcement global des capacités du personnel.

b. Apprentissage par les pairs:

En plus des programmes de formation officiels, le personnel des refuges a souligné l'importance de **l'apprentissage par des voies habituelles de l'échange entre pairs**. Elles voudraient être en mesure de demander au personnel d'autres refuges des questions telles que, «Qu'avez-vous fait quand vous avez rencontré ce problème? Qu'est-il arrivé quand vous avez fait cela?» Le personnel réclame de l'appui aux refuges par l'apprentissage les unes des autres à travers le contact direct tout comme par le biais des forums, en particulier sur la mise en œuvre des approches de réduction des méfaits.

c. Des outils et des ressources d'apprentissage sur mesure:

Les formations ponctuelles ont une valeur limitée. Les refuges aimeraient avoir accès au matériel de formation, y compris des outils pratiques en ligne, tels que des exemplaires de politiques administratives et des listes de contrôle, qui seraient consultés en cas de besoin (par exemple, pour former les nouveaux employés).

2. SOUTIEN CONTINU AU RESEAUTAGE ET AU MENTORAT: LEADERSHIP DES ORGANISATIONS NATIONALES

Les refuges, qui travaillent déjà d'arrache-pied pour relever les défis de chaque jour, nécessiteront un appui au réseautage et au mentorat continu dans leur transition vers l'adoption des approches compatibles avec celles décrites dans le présent document. L'objectif d'aligner la pratique à la mission et à la vision des refuges au niveau de la gestion bénéficiaire du soutien au réseautage et au mentorat. Les refuges recommandent que YWCA Canada garde l'accent sur cette question et fournisse un soutien à long terme au processus d'apprentissage et de développement, bien au-delà de cette étude. D'autres organismes nationaux pourraient s'associer à ces initiatives et les guider, y compris le Réseau canadien des maisons d'hébergement pour femmes, le Réseau canadien pour la santé des femmes, et la Fondation canadienne des femmes.

Recommandations au sujet du soutien au réseautage et au mentorat:

- a. **Utiliser la structure organisationnelle de YWCA Canada pour éduquer:** YWCA Canada pourrait organiser des séances internes pour les directrices exécutives, les présidentes des conseils d'administration, les dirigeantes et les gestionnaires des refuges lors de l'Assemblée annuelle des membres ou à travers d'autres occasions, autour des problématiques qui ont été soulevées par cette étude, y compris le concept de s'assurer que les pratiques des refuges soient compatibles à leurs missions et visions.
- b. **Des réunions régulières en ligne:** De son gré ou en collaboration avec le Réseau canadien des maisons d'hébergement pour femmes et/ou autres partenaires nationaux, YWCA Canada pourrait servir d'hôte pour des webinaires réguliers dans le but de créer une communauté d'apprentissage ou une communauté de pratique sur le thème de la mise en œuvre.
- c. **Un forum en ligne:** De son gré ou en collaboration avec le Réseau canadien des maisons d'hébergement pour femmes et / ou autres partenaires nationaux, YWCA Canada pourrait créer, gérer et animer un forum permanent qui servirait comme moyen de communication, de partage de questions, d'innovations et de transfert des leçons apprises entre le personnel des refuges et les responsables exécutifs.
- d. **Utiliser des sites créés par d'autres organismes:** D'autres possibilités pour le partage des concepts et des idées de mise en œuvre de cette étude existent, y compris lors des conférences nationales et régionales, les réseaux basés sur le Web et les publications. «Nous devons créer un mouvement provincial,» selon la Directrice d'un refuge.
- e. **Développer des outils de diffusion des connaissances supplémentaire:** Les connaissances et l'expérience précieuses recueillies auprès des refuges qui ont participé à l'étude des *Pratiques efficaces* doivent être partagées à grande échelle. Pour atteindre cet objectif, une réflexion approfondie devrait être effectuée au sujet des outils de diffusion appropriés autres que ceux qui sont évoqués ci-dessus.

RECOMMANDATIONS

- f. **Effectuer un suivi auprès des refuges de la 2^{ème} phase six mois après le projet:** Une autre suggestion était d'organiser un suivi avec les refuges qui ont participé à la 2^{ème} phase de l'étude pour discuter de l'état de mise en œuvre de leurs objectifs et les aider à résoudre les problèmes liés aux obstacles qu'ils ont rencontrés.

3. MISE EN ŒUVRE D'ACTION POUR LE CHANGEMENT

a. Action à l'échelle locale

Les refuges ont partagé leurs idées sur ce qu'ils pourraient faire au sein de leurs propres organisations ou de leurs localités afin tirer des leçons pragmatiques de l'étude sur les *Pratiques efficaces*, y compris les mesures qu'ils pourraient prendre pour tirer un meilleur profit de leur travail collectif.

- **Plan stratégique ou annuel:** Nombreux sont les refuges qui ont exprimé l'intention d'utiliser les résultats de la présente étude pour élaborer leurs processus de planification au début de l'année 2014.
- **Initiatives de partenariats:** Les refuges ont aussi discuté de la possibilité d'utiliser l'étude pour orienter le travail des coalitions locales ou des groupes de travail sur les questions liées aux prestations de services aux femmes toxicomanes et/ou souffrant de troubles de santé mentale.
- **Prendre des initiatives pour stimuler le changement au niveau provincial ou régional:** Un des refuges a indiqué qu'il organiserait une réunion téléphonique régionale pour partager leurs expériences comme moyen de stimuler le changement.

b. Action pour un changement systémique

Cette recherche a produit des recommandations pour le changement systémique afin d'augmenter la capacité des refuges à soutenir femmes victimes de violence et souffrant de troubles de santé mentale et de toxicomanie de manière efficace.

- **Maisons de transition et autres logements-services:** Les refuges ont jugés ce point comme étant une priorité majeure pour un service efficace.
- **Accès aux services de santé mentale, notamment, les services genrés et tenant compte des traumatismes subis:** De nombreux services de santé mentale ont de longues listes d'attente. L'accès rapide à des services adéquats constitue une priorité majeure pour les refuges qui ont participé à cette étude.
- **Accès à une gamme variée de services de toxicomanie et de programmes de lutte contre la dépendance spécifiques aux femmes:** L'accès à des programmes de traitement de la toxicomanie et de la dépendance des femmes peut prendre plusieurs mois, et pendant cette période d'attente, les femmes peuvent perdre patience ou quitter le refuge. Dans de nombreuses communautés, l'accès aux services de traitement est indispensable mais reste très restreint.
- **Mettre en place des programmes spécialisés pour les femmes auteures de violences:** Les refuges ont partagé que très peu de programmes et de services sont mis en place pour les femmes auteures de violences. Les refuges qui expriment la volonté d'offrir des programmes en ce sens doivent être soutenus.

ANNEXE A: RESULTATS DU SONDAGE AUPRES DES REFUGES AYANT PARTICIPE A LA 2^{EME} PHASE

Les 11 refuges qui ont participé à la 2^{ème} phase ont reçu les résultats de recherche de cette étude et ont été invités à partager leurs idées par le biais d'un court sondage électronique à l'égard de la recherche. Sept refuges, soit 64% de ces refuges, ont répondu à l'enquête.

Représentation des entrevues:

Quatre-vingt-six pour cent (86 %) des refuges qui ont répondu ont rapporté que leurs commentaires ont été reflétés assez près dans le rapport, et les 14% restants ont senti que le contenu du rapport avait pas mal représenté leurs réponses, mais qu'ils avaient des commentaires supplémentaires. Leurs commentaires portaient sur l'élargissement de la compréhension des raisons pour lesquelles les femmes décident de retourner aux partenaires qui les avaient abusées. Ils ont expliqué que: «Beaucoup de personnes qui font appel à la GRC hésitent souvent à procéder par le système judiciaire étant donné que leur objectif immédiat — c'est à dire l'arrêt de l'agression — a été atteint. Pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, le retour à la maison leur paraît comme étant le chemin du moindre effort qui répond le mieux à leurs besoins, au lieu de faire face aux défis de 'repartir à zéro.'»

Recommandations:

En guise de réponse à une question sur les recommandations de ce projet, 43% ont proposé d'ajouter le besoin de:

- Développer des outils d'apprentissage en ligne, telles que l'enregistrement vidéo d'ateliers de formation, pour élargir l'accès du personnel à la formation et la portée de l'investissement dans la formation.
- Inclure dans le rapport final des exemplaires de politiques et procédures applicables ainsi qu'un résumé des meilleures pratiques et des recommandations promouvant l'inclusion.
- Développer des sujets d'étude sur de la problématique de l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale (ETCAF), y compris sur la meilleure façon de répondre aux besoins des femmes victimes de l'ETCAF qui sont à la recherche de services d'hébergement. Un refuge a rapporté avoir eu une cliente atteinte de l'ETCAF pour laquelle le mot «conséquence» ne signifiait rien et qui avait du mal à se souvenir des tâches ménagères en sa responsabilité, ce qui mettait en péril la continuité de son hébergement.

La mise en œuvre des changements:

Tous les refuges participant dans la 2^{ème} phase ont déclaré qu'ils étaient susceptibles de travailler sur la mise en œuvre des modifications basées sur les conclusions et recommandations de cette étude. Quatre des refuges, donc 57%, ont estimé que ceci était très probable, et 28% ont dit qu'il serait peu probable. En termes de calendrier, un refuge déclaré qu'il aborde actuellement la mise en œuvre des changements. Un autre a signalé qu'il anticipait des initiatives de changement dans un délai de six mois, et un tiers dans un délai de un an. Deux des refuges considéraient le délai comme étant sur plutôt une échéance de une à deux ans, tandis qu'un autre refuge considérait que trois à cinq ans constituait un délai plus probable.

ANNEXE B: EXEMPLES DE POLITIQUES ET PROCEDURES EFFICACES

De nombreux refuges qui ont participé à l'étude sur les *Pratiques efficace* étaient en train de réviser leurs politiques et procédures. Malgré des changements (parfois profonds) dans leurs pratiques afin d'y incorporer des approches féministes de réduction des méfaits, de conscience des traumatismes subis et de remise en question des obstacles systémiques, les politiques et procédures écrites accusaient un retard par rapport à la réalité. La révision des politiques et procédures dans une optique de clarification de la nouvelle vision des établissements quant à leurs idéaux et modèles de pratiques exemplaires est une tâche énorme qui vient s'ajouter à la gamme des activités pressantes et souvent lourdes de leur quotidien.

La présente annexe fournit des exemples de politiques rédigées par deux refuges ayant participé à la première phase de l'initiative: Women's Habitat (Etobicoke, Ontario) et Women's Community (London, Ontario).

Quelques politiques et procédures de Women's Community House (WCH)

Les extraits de documents présentés ci-dessous portent sur l'application d'une approche de réduction des méfaits dans le cadre du modèle de soins de l'établissement. (Un tableau des principaux concepts du cadre du modèle de soins figure plus loin dans le présent document.) Les politiques sur les programmes et services de WCH mettent l'accent sur des « services assidus et sécuritaires de haute qualité » et sur la « reconnaissance que les femmes victimes d'agressions ont des besoins qui leur sont particuliers ». Elles contiennent des renseignements détaillés sur le maintien d'un équilibre entre la sécurité et le respect de chaque personne, qu'il s'agisse des employées ou des résidentes, et l'adoption d'une approche de réduction des méfaits plutôt que la « tolérance zéro » ou « l'abstinence ». Le recueil ci-dessous revêt en outre un caractère didactique du fait qu'il établit des liens bien précis entre les convictions, les politiques et les procédures.

Trousse d'accueil de Women's Habitat

Les extraits illustrent la tenue d'un engagement à équilibrer la nécessité d'assurer la sécurité de toutes les personnes concernées (employées et résidentes) et celle de créer un milieu respectueux dans lequel les femmes puissent profiter de services d'appui individualisés et exempts de tout jugement. Le document précise en outre que les femmes seront en mesure de régler elles-mêmes nombre des problèmes que représente la vie en communauté, sans que le personnel ait à s'en mêler directement. Il y est également décrit, dans un langage direct et facile à comprendre, les obligations juridiques reliées à la divulgation d'informations aux agences d'aide à l'enfance ou aux services policiers. Enfin, le document décrit les circonstances susceptibles d'entraîner le renvoi d'une résidente du refuge, telles que la possession ou l'utilisation d'alcool ou de drogues interdites dans l'établissement, mais ne mentionne aucunement les substances prises ailleurs qu'à la maison d'hébergement.

EXTRAITS DU RECUEIL DE POLITIQUES ET PROCEDURES DE WOMEN'S COMMUNITY HOUSE

Programmes et services pour les femmes et les enfants

Conviction: Women's Community House croit en l'importance d'offrir une variété de services de grande qualité afin de répondre aux besoins divers de toutes les personnes sollicitant de l'aide et, plus particulièrement, les femmes (et leurs enfants) victimes d'un agresseur, quel qu'il soit, notamment:

- leur partenaire principal (que la personne vive ou non avec son partenaire)
- un ancien partenaire (violence actuelle)

- un partenaire actuel ou ancien qui est en prison ou à l'extérieur de la ville et qui harcèle la personne par téléphone, ou ses complices
- un membre de la famille de la femme (et enfants)
- un soignant
- un « traqueur »
- une personne occupant un poste d'autorité par rapport à la femme (p. ex. professeur, médecin, avocat, etc.)
- un propriétaire ou surintendant
- un membre d'un culte, gang ou autre groupe (p. ex. satanique, religieux, fanatique, etc.).

Women's Community House croit que toute personne sollicitant des services est en droit d'obtenir des informations exactes et fiables, et des services sans restriction en raison d'un handicap de la personne, de sa langue, du caractère culturel de ses besoins, de son statut d'immigration ou de tout autre élément figurant au Code des droits de la personne ou de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

WCH croit que toute personne sollicitant de l'aide doit faire l'objet d'une évaluation de ses besoins en fonction du facteur prioritaire que constitue le risque. Par ailleurs, un milieu respectueux, sûr et sécuritaire est le but visé par toutes les composantes résidentielles.

WCH croit que les familles sollicitant des services ne devraient pas avoir d'obstacles financiers à surmonter pour les obtenir; c'est pourquoi tous les services d'urgence de base sont gratuits.

WCH croit en l'obligation de pourvoir adéquatement aux besoins alimentaires particuliers de ses clientes et en fonction de leur culture.

Women's Community House croit en la prestation des services selon une approche féministe et elle a adopté à cet effet un certain modèle de soins. Ce modèle repose sur quatre principes fondamentaux: le don de l'espoir; l'intersectionnalité; une analyse féministe; et la sécurité (voir le tableau du modèle à la dernière page du Recueil de politiques et de procédures). L'élément sur lequel se fonde le modèle est l'autodétermination; ainsi, on encourage la femme à être autonome et à prendre ses propres décisions. Lorsqu'on lui explique le service qu'elle sollicite, on l'informe aussi des autres services et conditions de séjour à l'établissement, notamment la durée du séjour, les limites de la confidentialité, etc.,

Women's Community House a adopté des principes et pratiques de réduction des méfaits.

Politique: Les employées doivent se familiariser avec toutes les composantes des programmes et avoir une connaissance approfondie de leur propre partie du programme afin de pouvoir offrir des services assidus et sécuritaires de grande qualité. Women's Community House reconnaît que les femmes qui ont été victimes de violence ont des besoins particuliers et que, selon leur situation, elles pourraient solliciter des services, notamment un hébergement pour des périodes de temps diverses. Certaines d'entre elles auront besoin de renseignements et de formation, d'autres nécessiteront un aiguillage vers le Transitional Outreach Program ou quelque autre organisme, un logement auprès de la SSH, ou encore demanderont à bénéficier des services d'une maison d'hébergement.

Lorsque les besoins des clientes ne correspondent pas au mandat de l'organisation, on leur offrira un appui psychologique et un aiguillage vers les services pertinents, lorsqu'ils sont disponibles. Des conseils d'encouragement sont offerts tant aux clientes se présentant en personne qu'à celles qui appellent à la ligne de

secours pour femmes victimes de violence.

Parmi les services de Women's Community House figurent les suivants:

- **Ligne secours pour les femmes victimes de violence** — Ce service offre du soutien aux femmes victimes de violence, ainsi qu'un aiguillage et des renseignements pour le public ou les professionnels sollicitant de l'information. Du personnel qualifié, employées de soutien ou conseillères d'une maison d'hébergement, fournit 24 heures par jour des conseils, des renseignements ou de l'aiguillage aux femmes appelant la ligne de secours. Si la conseillère n'est pas disponible ou ne peut s'occuper de la ligne secours, tout autre membre du personnel de la maison d'hébergement peut répondre aux appels. Le personnel chargé de répondre aux appels est également formé à l'utilisation du téléscripneur.
- **Aide en personne en cas de crise (non-résidentes)** — Les femmes et les enfants qui n'habitent pas à la maison d'hébergement peuvent demander (par téléphone ou en personne) à venir au refuge pour parler à une conseillère de la situation dans laquelle elles se trouvent. Le personnel pourra leur faire faire une visite de la maison d'hébergement et leur donner un plan de sécurité avant leur départ du refuge.
- **Counseling individuel ou de groupe** — Les résidentes bénéficient d'un bref entretien de counseling centré sur la femme et visant une solution; de gestion de cas; de services d'aiguillage et de défense de leurs droits en fonction du modèle de soins; et d'un plan d'action personnel de la femme.
- **Programme d'aide transitionnelle** — Ce programme a été conçu pour les femmes qui arrivent en maison d'hébergement ou quittent un refuge ou un logement de deuxième étape, et pour celles qui vivent dans la communauté et ont besoin d'aide en raison des agressions qu'elles subissent. À court terme, les conseillères aident les femmes à naviguer les systèmes afin qu'elles puissent devenir indépendantes et que, à long terme, elles puissent suffire à leurs propres besoins.
- **Planification de la sécurité** — Ce service est offert aux résidentes de la maison d'hébergement, aux professionnels qui en font la demande ainsi qu'au public en général.
- **Information publique** — Des présentations sont disponibles pour la communauté (entreprises, clubs de bienfaisance, églises, écoles, groupes d'employés, associations, foires d'information) et pour les personnes qui téléphonent à la ligne de secours.
- **Foyer d'hébergement transitoire** — Un complexe de 25 appartements à loyer proportionné au revenu constitue une option essentielle pour assurer le continuum entre la maison d'hébergement et les autres services VEF et la vie autonome.
- **Refuges** — Ces établissements offrent un refuge d'urgence aux femmes, aux jeunes femmes (âgées de 16 ans et plus) et aux enfants (accompagnés de leur mère) qui sont victimes de violence telle que définie par Women's Community House. Durant leur séjour, les femmes et les enfants qui ont vécu des agressions violentes bénéficient d'une aide pratique visant à répondre à leurs besoins essentiels, de soutien pour réaliser leurs objectifs personnels et de counseling individuel. La longueur du séjour est déterminée à partir d'une évaluation des besoins et d'une discussion avec chaque femme. Dans la procédure d'accueil figure un engagement relatif aux soins (formulaire d'accueil) conclu entre la femme et WCH et signé par les deux parties.

Consommation d'alcool, de drogues et de médicaments

Conviction: WCH reconnaît et accepte que les femmes consomment des substances, telles qu'alcool et médicaments ou drogues sur ou sans ordonnance comme moyen de composer avec leurs difficultés, d'améliorer leur rendement et de mieux endurer l'anxiété et le stress résultant de la violence dont elles ont été victimes.

Le personnel de WCH ne vérifie pas si les résidentes prennent ou non des médicaments ou autres drogues. Tout ce que fait WCH à ce sujet, c'est de voir à la sécurité de toutes les personnes sur les lieux.

Women's Community House croit que les femmes battues qui font usage d'alcool ou de drogues sont souvent doublement stigmatisées par la société et que les modèles de traitement traditionnels (nécessitant l'abstinence) ont été conçus pour les hommes et témoignent d'un esprit d'affrontement qui fait échec à leur succès auprès de la plupart des femmes.

Women's Community House croit que toutes les femmes et tous les enfants ont droit à un lieu sécuritaire.

WCH croit en la sécurité physique et psychologique de toutes les résidentes, du personnel, des étudiantes et des bénévoles.

Le personnel de WCH applique une approche de réduction des méfaits ainsi qu'un modèle de soins basés sur la sécurité, l'espoir, l'intersectionnalité et le féminisme tandis qu'il s'emploie à aider, sans porter de jugement, les femmes qui essaient d'obtenir les services dont elles ont besoin.

La planification de la sécurité fait partie intégrante de l'approche de réduction des méfaits dans la prestation des services. Elle se fait à l'occasion de chaque rencontre avec les femmes, et ce, sans porter de jugement et en tenant compte de leur consommation et de ses pratiques actuelles.

Politique: Le personnel de Women's Community House fonctionne selon un modèle d'intervention visant la réduction des méfaits, tandis qu'il se concentre sur le moment présent et s'emploie à apporter une aide holistique aux femmes.

L'abstinence n'est pas une condition de séjour, mais la sécurité des femmes (résidentes), du personnel, des étudiantes, des bénévoles et des autres personnes est primordiale.

Le modèle de réduction des méfaits qu'utilise WCH se base sur la définition faite par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH, Toronto): «Réduction des conséquences fâcheuses de l'abus d'alcool et de drogues sans nécessairement exiger une réduction de la consommation. Ces méfaits pourraient être reliés à la santé de la personne, à des facteurs sociaux ou économiques qui la touchent et à la société dans son ensemble. La réduction des méfaits vise la réduction tangible et immédiate des méfaits auxquels la personne risque de faire face.»

Les substances en ligne de compte sont: l'alcool, les drogues illicites, les médicaments d'ordonnance, les produits en vente libre et/ou toute autre substance susceptible d'entraîner une intoxication.

Procédure: Pour garantir la sécurité des lieux, il est interdit de consommer ou de garder de façon non sécuritaire de l'alcool, des drogues ou des accessoires pour la consommation de drogues. La garde non sécuritaire réfère au rangement n'importe où sur les lieux où quelqu'un d'autre que le propriétaire pourrait y accéder. La WCH n'est pas un « site d'injection sûr ». Toutes les résidentes qui pratiquent la réduction des méfaits et qui s'injectent autre chose que des médicaments sur ordonnance (p. ex. de l'insuline) doivent le faire hors site et se débarrasser du matériel utilisé selon des pratiques sécuritaires.

L'achat, la vente ou la distribution de drogues sont interdits sur les lieux de la WCH. Un endroit est réservé au rangement sûr des médicaments, objets coupants et substances potentiellement dangereuses, mais l'espace est restreint.

Pour la WCH, l'intoxication est un problème important qui oblige le personnel à des mesures d'évaluation et d'action supplémentaires, notamment des discussions en équipe, une observation plus soutenue, le recours aux services médicaux d'urgence, l'hospitalisation ou de l'aide à partir pour un autre endroit sûr. Cela pourrait se produire lorsque la sécurité d'une femme ou des autres résidentes est en jeu (p. ex. incapacité de suivre les suggestions du personnel, comportement agressif, etc.).

Dans le cas improbable d'un comportement agressif ou conflictuel de la part d'une résidente, la conseillère de la maison d'hébergement applique les mesures qui s'imposent : intervention non violente de crise (surtout les techniques de désescalade relationnelle); aiguillage vers des services de gestion du sevrage; possibilité de passer la nuit à un autre endroit que la femme juge acceptable; départ; ou, dans les circonstances extrêmes, recours à de l'aide policière.

Toute résidente qui exprime le désir de se faire traiter tandis qu'elle réside à la WCH bénéficiera de soutien, notamment une recommandation aux Services de toxicomanie de Thames Valley, un lit pour traitement ou un aiguillage vers les ressources communautaires pertinentes faisant la prestation de programmes d'aide ou de prévention des rechutes.

Le personnel de l'établissement discute avec toutes les résidentes de la consommation sécuritaire et de la planification d'une consommation sécuritaire hors site, de l'élimination des objets dangereux et des options de substitution des substances.

Si une conseillère juge qu'une résidente est incapable de respecter les règlements en matière de sécurité (décrits ci-dessus) tandis qu'elle habite à la WCH, le personnel de l'établissement devra l'aider à trouver une solution de rechange sécuritaire.

Médicaments

Conviction: La Women's Community House croit en la capacité de la femme de prendre des décisions pour elle-même et sa famille. Par conséquent, c'est à elle que revient la responsabilité de prendre des médicaments et d'en administrer à ses enfants.

Politique: C'est à la femme qu'incombe la responsabilité de prendre les médicaments sur ordonnance ou en vente libre qui lui sont prescrits ou recommandés. Tout médicament doit être gardé en lieu sûr.

Procédure: Les résidentes ont la responsabilité de prendre leurs propres médicaments et de les administrer à leurs enfants.

1. Toute résidente se voit fournir un coffre-fort mural dans lequel ranger les médicaments et objets de valeur de sa famille, y compris les crèmes ou onguents délivrés sur ordonnance. Elle doit garder sur elle tout inhalateur pour l'asthme ou quelque autre maladie respiratoire si le risque d'urgence médicale est élevé. Les médicaments à garder au froid devront être mis dans le réfrigérateur du bureau de l'établissement ou de la salle de santé.

2. Une quantité limitée de médicaments en vente libre (y compris en paquets individuels) est gardée dans le réfrigérateur du bureau de la résidence ou de la salle de santé.
3. Toutes les salles de bain des refuges sont munies d'un contenant pour la mise au rebut des objets coupants, lesquels sont ensuite jetés de façon appropriée.
4. Pour ce qui est des enfants, les femmes peuvent leur faire prendre des médicaments en vente libre (comme des Tylenol pour enfants) sans obtenir l'autorisation ou une ordonnance d'un médecin. Le personnel encourage les résidentes à faire examiner l'enfant malade par une infirmière visiteuse ou une infirmière praticienne, ou de l'emmener à une clinique de consultation sans rendez-vous.
5. Au moment du départ des résidentes, le personnel leur rappelle d'emporter tous leurs médicaments personnels. Si elles ne le font pas, le personnel les retire de leur lieu de rangement, leur fait une étiquette et les garde sous clé dans une armoire du bureau de l'établissement pour une courte période de temps. Si le personnel ne réussit pas à communiquer avec elles au moyen des coordonnées fournies à leur départ ou en cas d'urgence afin de leur rendre les médicaments dans les deux semaines suivant leur départ, le personnel en dispose comme suit:
 - la mise au rebut du médicament est faite par la pharmacie
 - le personnel voit à ce que le nom de la femme et de ses enfants soit rayé ou effacé des médicaments sur ordonnance
 - le personnel avise la pharmacie qu'elle lui enverra des médicaments à mettre au rebut
 - tout médicament à mettre au rebut est mis dans un sac, lequel est ensuite fermé et agrafé de manière à ce qu'il ne s'ouvre pas avant d'arriver à la pharmacie
 - toutes les seringues usagées sont gardées dans un contenant pour objets contaminés; lorsque le contenant à objets « coupants » est plein, un fournisseur externe assure la mise au rebut des seringues usagées.
6. Les conseillères ou bénévoles formées à cet effet voient à ce que chaque résidente soit mise au courant de la présente politique sur les médicaments dès son arrivée à la maison d'hébergement.
7. Les coffres-forts muraux et les bacs à médicaments doivent être désinfectés régulièrement. Voici une liste des médicaments pré-mesurés disponibles auprès de Shopper's Drug Mart (les renseignements sur les doses figurent sur la bouteille remise à la résidente):
 - guaifénésine dans du sirop pour la toux (sans sucre) pour les enfants et adultes (le produit le plus sûr parce qu'il n'entraîne aucune interaction avec d'autres médicaments)
 - acétaminophène (Tylenol) en comprimés de 325 mg et 500 mg
 - acétaminophène liquide pour les enfants et bébés
 - antiacide liquide de marque Life.

Veillez noter que l'AAS (aspirine) ne figure pas dans la liste parce qu'elle est rarement prescrite pour les jeunes en raison du risque potentiel de syndrome de Reye.

Modèle de soins de Women's Community House

Appendice A
B.03 Programmes et services pour femmes et enfants



Women's Community House
Refuge pour femmes abusées et leurs enfants

FÉMINISME

- Services de thérapie axés sur les femmes
- Approche axée sur l'aptitude personnelle
- Reconnaissance de l'oppression
- Des sessions courtes, un travail à court terme
- Basé sur le choix des femmes
- Un langage féministe
- Niveau/possession de pouvoir
- Défense d'intérêts
- Soutient et autonomisation

INTERSECTIONALITÉ

- Expériences vécues et uniques des femmes
- Confiance en soi, ou des moments de confiance en soi
- Diversité
- Interconnecter plusieurs facteurs qui affectent les femmes
- Se sentir (ou être) ancré(e) dans de nombreux environnements

ESPOIR

- Éliminer l'abus envers les femmes
- Vies sans violence
- Relations saines
- Espoir pour enfants témoins
- Égalité pour les femmes

SÉCURITÉ

- Physique
- Émotionnelle
- Des résident(e)s/locataires
- De soi et des autres
- Réduction de risques
- Vie communautaire
- Traumatisme indirect
- Confidentialité
- Plan de secours
- Sécurité informatique



BIENVENUE À WOMEN'S HABITAT

www.womens-habitat.ca

Vous avez sûrement vécu toutes sortes d'émotions lorsque vous avez décidé de partir de chez vous. Ces sentiments sont naturels et vous avez droit à ces émotions. Il faut du courage et de la force pour poser un tel geste. Le personnel de Women's Habitat est là pour vous appuyer et vous aider.

La présente pochette d'accueil vous aidera à vous familiariser avec la vie en communauté. Si vous avez des questions, n'hésitez surtout pas à les poser à un membre de notre personnel.

Afin d'assurer la sécurité de toutes les résidentes, veuillez ne pas divulguer où vous êtes à toute personne en qui vous ne pouvez pas faire confiance.

NOTRE MISSION

Fournir un refuge sécuritaire, du counseling, un appui et des interventions de défense des droits des femmes et des enfants qui fuient la violence, tout en travaillant à créer une société plus égale qui reconnaît et célèbre la valeur inhérente de toutes les femmes.

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTES

(ADAPTATION DES NORMES TORONTOISES SUR LES REFUGES)

Les résidentes ont le droit de:

- s'attendre à ce que les normes décrites ci-dessous soient appliquées
- être traitées de façon respectueuse et sans jugement
- être libres de toute discrimination ou tout harcèlement
- bénéficier d'un processus de plainte et d'appel juste et clair sans crainte de représailles
- bénéficier d'une alimentation saine, adéquate et nutritive
- suggérer et commenter des éléments des programmes et des politiques du refuge
- participer aux décisions qui les touchent
- se fixer des objectifs raisonnables et obtenir de l'aide du personnel afin de les réaliser
- obtenir des renseignements sur les services et ressources afin de rendre des décisions informées
- se faire expliquer les formulaires et demandes d'information
- bénéficier d'un traitement confidentiel des renseignements personnels à leur sujet

Les résidentes ont le devoir de:

- suivre les règlements et lignes directrices du refuge
- traiter avec respect le personnel du refuge ainsi que les autres résidentes
- respecter la propriété privée et les autres biens des résidentes du refuge
- respecter la propriété privée et les biens du refuge
- travailler, selon leurs capacités, avec le personnel à améliorer leur situation en matière de logement

PROCÉDURE DE PLAINTE

Toute femme a le droit de porter plainte. Vous devrez le faire auprès d'une conseillère de Women's Habitat. Si vous n'êtes pas satisfaite de la réponse, vous pourrez alors vous adresser à la chef des programmes du

refuge. Après votre discussion avec cette dernière, si vous n'êtes toujours pas satisfaite du résultat de votre démarche, vous pourrez en parler à la directrice générale; les coordonnées de cette dernière sont fournies sur demande.

En cas de plainte officielle, il faut remplir un formulaire de plainte qu'on peut obtenir chez la chef des programmes ou depuis notre site Web à www.womens-habitat.ca.

DURÉE DU SÉJOUR

La durée du séjour à Women's Habitat sera déterminée selon vos besoins particuliers, vos objectifs et votre plan de logement. Le personnel vous guidera dans votre passage du cycle de violence et de l'état de crise actuel à une autonomie vous permettant de vivre de façon indépendante et de suffire à vos besoins.

LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

Remarque: La présente section ne fait pas partie de la trousse d'accueil parce qu'elle porte sur une région géographique particulière.

PERSONNEL ET PROGRAMMES DE WOMEN'S HABITAT

REFUGE

Durant votre séjour, vous allez interagir avec du personnel à temps plein, à temps partiel et bénévole. Le personnel de Women's Habitat se compose de la directrice du refuge, des conseillères de première ligne, du personnel de nuit, de personnes chargées de défendre les droits des enfants et des familles, et d'une coordonnatrice de l'alimentation. Il se peut que vous voyiez aussi divers professionnels au refuge (plombier, travailleurs sociaux, etc.).

Les conseillères vous aideront par rapport aux éléments suivants:

- counseling de soutien
- questions juridiques
- logement
- éducation
- questions financières
- aiguillage

Les porte-parole des enfants et familles pourront vous aider par rapport aux éléments suivants:

- counseling de soutien pour les enfants
- aide à trouver des services de garde internes et externes
- inscription scolaire
- compétences parentales
- accompagnement dans vos démarches auprès des agences de protection de l'enfance, le cas échéant

La coordonnatrice de l'alimentation vous aidera par rapport aux éléments suivants:

- requêtes ou besoins alimentaires particuliers
- préparation des repas
- information sur la nutrition

Les résidentes du refuge sont des femmes et leurs enfants, y compris des garçons de moins de 18 ans,

ainsi que des femmes sans enfants. Toutes les femmes logeant à Women's Habitat sont des survivantes de violence ou de maltraitance.

SERVICES COMMUNAUTAIRES

La prestation des services communautaires de Women's Habitat se fait depuis le 140 de l'avenue Islington; le numéro de téléphone est le 416-252-7949.

Nos services communautaires sont assurés par des conseillères, une conseillère jeunesse, une préposée à la transition, une employée affectée au logement et une personne chargée du soutien parental. En plus des services individuels, on y offre une variété de séances de groupes et de programmes divers.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec un membre du personnel ou vous rendre à notre site Web à **womens-habitat.ca**

RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

RÉUNION DES RÉSIDENTES

Une réunion des résidentes se tient une fois la semaine. On encourage les résidentes à y assister, car il s'agit pour elles d'une bonne occasion d'exprimer leurs inquiétudes et leurs requêtes tandis qu'elles habitent à Women's Habitat. Par ailleurs, le personnel profite de la réunion pour annoncer et expliquer les programmes et activités à venir. Des interprètes culturelles sont disponibles pour les résidentes qui ont besoin d'un tel service.

POLITIQUE SUR LES PUNAISES DES LITS

À leur arrivée à Women's Habitat, on demande à toutes les femmes de mettre leurs vêtements à la sècheuse pendant 60 minutes. On ne doit pas emporter de vêtement dans les chambres à coucher sans l'avoir d'abord mis à la sècheuse.

La chaleur de la sècheuse éliminera toute punaise des lits qui pourrait s'être logée dans les vêtements. On demande aux femmes de s'astreindre à la même procédure si elles passent la nuit chez des amis ou qu'elles achètent des vêtements d'occasion.

Toutes les femmes se voient demander de prendre ces précautions afin qu'il n'y ait jamais d'insectes ou de bestioles nuisibles au refuge.

Un exterminateur vient à Women's Habitat le premier mardi de tous les mois pour vérifier qu'il n'y a pas de punaises des lits, de rongeurs ou d'autre bestiole ou insecte nuisible afin d'éviter les problèmes d'infestation. Nous demandons aux femmes de se plier à cette politique et de bien vouloir coopérer à nos efforts pour prévenir les problèmes.

PROPRETÉ DU REFUGE

Le refuge est un lieu de séjour communautaire. Pour qu'il demeure sain et propre, nous vous demandons de toujours nettoyer et ranger ce que votre famille et vous-mêmes aurez sali ou déplacé.

Aussi, votre nom sera porté au « Tableau des tâches hebdomadaires » affiché sur le babillard de la salle à manger.

Si vous ne pouvez pas effectuer la tâche qui vous a été assignée, veuillez demander à une autre femme de faire l'échange de vos tâches respectives.

Si vous ne pouvez pas participer aux corvées ménagères pour des raisons de santé, veuillez en informer le personnel, qui pourrait alors vous demander d'obtenir une lettre de confirmation d'un médecin.

Le personnel encourage les femmes à se parler si elles croient qu'une d'entre elles ne s'acquitte pas de ses tâches domestiques. Le personnel est là pour vous aider à trouver des moyens d'obtenir le résultat escompté et pour discuter avec vous et quelque autre résidente si vous croyez que cela pourrait être utile, mais les employés ne courent pas après les femmes pour qu'elles fassent le travail qui leur a été assigné. Nous croyons que les femmes sont tout à fait capables de se tenir mutuellement responsables de leurs obligations et aussi de sympathiser les unes avec les autres, vu la situation de chacune. Les tâches font souvent l'objet de discussions aux réunions des résidentes.

ALIMENTATION ET CUISINE

C'est à vous que revient la responsabilité du déjeuner et du repas du midi de votre famille et de vous-même.

La coordonnatrice de l'alimentation prépare les collations et le souper. Le dîner est servi à 17 h.

En semaine, les résidentes ne peuvent pas cuisiner de 13 à 17 h pendant que la coordonnatrice de l'alimentation prépare le souper. Cette mesure vise à lui permettre de préparer un repas pour toutes les personnes habitant le refuge et de le servir à temps. Il s'agit aussi d'une question de santé et de sécurité, car il faut éviter les accidents qui risquent d'arriver lorsqu'il y a trop de personnes dans la cuisine. Si vous voulez faire à manger pour votre famille, nous vous demandons de le faire avant 13 h ou après 17 h.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit aux enfants de 12 ans ou moins d'aller dans la cuisine, et ce, en tout temps.

Écrivez votre nom et la date sur les aliments que vous avez achetés avant de les mettre au réfrigérateur. Les aliments sans nom appartiennent à tout le monde. Women's Habitat n'est pas du tout responsable des aliments laissés dans le réfrigérateur. Il se peut qu'ils soient mangés par une autre résidente ou jetés aux ordures. Voilà l'un des ennuis de la vie en communauté...

Women's Habitat n'achète ni porc, ni produits du porc, et achète de la viande halal. Les femmes qui souhaitent manger du porc durant leur séjour peuvent en acheter et demander au personnel de leur fournir les casseroles et poêles utilisées pour faire cuire du porc. Ces ustensiles sont gardés à l'extérieur de la cuisine. Si vous avez des questions sur cette pratique, veuillez parler à un membre du personnel.

LESSIVE

Au sous-sol, des machines à laver et des sècheuses sont réservées à l'usage des résidentes. Nous vous demandons cependant de vider les appareils quand vous aurez terminé en pensant aux autres femmes et enfants qui ont besoin de s'en servir.

Les résidentes se voient remettre une (1) bouteille de savon à lessive par mois. C'est à l'occasion de la vérification de santé et de sécurité mensuelle (durant la première semaine de chaque mois) que le personnel

laisse la bouteille dans la chambre des résidentes.

AVIS D'ENTRÉE DANS LES CHAMBRES / GENS DE MÉTIER AU REFUGE

Les employées font de leur mieux pour avertir les femmes aussitôt que possible lorsqu'il faut laisser des gens de métier faire leur travail au refuge. Cet avis sera donné à la fois verbalement (aux réunions des résidentes, par exemple) et au moyen d'un avis affiché à divers endroits au refuge.

Il arrive parfois, comme dans le cas d'une urgence (problème de plomberie ou d'électricité) qu'il ne soit pas possible d'aviser préalablement les résidentes. À ces moments-là, le personnel fait quand même tout en son pouvoir pour minimiser l'incidence de ces situations exceptionnelles sur les résidentes.

Tout employé effectuant des travaux au refuge est en tout temps accompagné d'un membre du personnel.

RESPONSABILITÉS PERSONNELLES

COMPORTEMENT

On demande aux résidentes de faire preuve d'un esprit de coopération au refuge et de traiter tout le monde avec respect.

Les résidentes qui se comportent comme suit risquent leur renvoi du refuge:

- si vous mettez la sécurité de quelqu'un en danger en ne suivant pas les directives de sécurité; par exemple, le fait de communiquer l'adresse du refuge à votre agresseur pourrait non seulement vous mettre en danger, mais aussi les autres résidentes et le personnel;
- si vous menacez de faire du mal à une autre résidente ou un membre du personnel;
- si vous êtes en possession ou consommez de l'alcool ou des drogues interdites au refuge;
- si vous êtes en possession d'une arme (à moins que ce soit pour des motifs religieux);
- le vol et le vandalisme ne sont pas tolérés;
- nuits trop nombreuses à l'extérieur; le cas échéant, nous nous parlerons de votre transfert possible à un autre endroit où il est moins important que les résidentes ne passent pas la nuit à l'extérieur, par exemple dans une famille ou un refuge pour sans-abris.

CONFLITS ENTRE LES RÉSIDENTES

Pour éviter les conflits avec d'autres résidents:

- soyez respectueuse de l'espace personnel des autres personnes;
- évitez les commérages;
- ne vous occupez pas de discipliner les enfants des autres résidentes; si un problème survient entre les enfants, parlez-en à la mère de l'enfant, et si vous avez besoin d'aide, veuillez en faire la demande auprès d'un membre du personnel.

TÉLÉPHONE

Le téléphone des résidentes se trouve dans une pièce privée située dans le salon. Veuillez tenir compte des autres résidentes et limiter votre usage du téléphone. Il n'est disponible que pour les appels locaux à l'extérieur.

Veuillez ne pas donner le numéro de téléphone du bureau d'accueil à quiconque, sauf s'il s'agit d'appels pour des questions importantes d'ordre juridique, médical ou de logement, ou encore quelque urgence familiale, etc. Dans de tels cas, veuillez informer le personnel à l'avance. Pour des raisons de sécurité, le

personnel du refuge qui répond aux appels destinés aux résidentes jamais ne révèle que la résidente est là; il ne fait que prendre les messages qui sont ensuite laissés dans la boîte aux lettres de la résidente en question, dans le bureau d'accueil du refuge. Il est donc recommandé que les résidentes vérifient régulièrement leur boîte aux lettres pour voir si elles ont du courrier ou un message.

PROPRETÉ DES CHAMBRES

Nous vous demandons de garder votre chambre propre pendant votre séjour à Women's Habitat.

Pour ne pas avoir d'insectes nuisibles dans notre habitation, nous vous demandons de ne garder que de l'eau ou des biberons dans votre chambre.

Pour des raisons de santé et de sécurité, nous effectuons tous les mois, et en cas d'urgence, des vérifications de santé et de sécurité dans les chambres.

Veillez garder les sacs et les boîtes loin des appareils de chauffage.

Les couches et serviettes sanitaires usagées ne doivent pas être jetées dans les poubelles des chambres ou des salles de bain. Il faut immédiatement les mettre dans les bacs verts extérieurs.

CODE DES CHAMBRES

Un code de quatre chiffres donne accès à chaque chambre. Veuillez garder le vôtre pour vous-même par mesure de précaution et de sécurité de vos effets personnels. Si vous décidez de le révéler à une autre résidente, Women's Habitat n'assumera aucune responsabilité relative au vol ou à la perte de quelque objet ou dommage dans votre chambre.

EFFETS PERSONNELS

À aucun moment Women's Habitat n'est-il responsable de la perte ou du vol des biens et objets de valeur que les résidentes gardent sur les lieux. Voilà pourquoi nous vous rappelons encore une fois de ne révéler à personne votre code.

Si vous partez du refuge et ne revenez pas, nous garderons vos effets personnels et vos médicaments pendant 14 jours, après quoi nous nous en débarrasserons parce nous avons peu d'espace de rangement et ne pouvons garder les choses plus longtemps.

NUITS À L'EXTÉRIEUR

Les résidentes ne peuvent pas passer plus de deux nuits par semaine à l'extérieur du refuge. Nous vous recommandons de rester au refuge durant la semaine afin de participer aux programmes, groupes, activités et séances de counseling. Nous vous conseillons de vous absenter plutôt en fin de semaine, si vous souhaitez le faire, afin d'éviter de manquer votre chance de participer à notre programmation.

Veillez donner au personnel 24 heures d'avis si vous comptez vous absenter. Nous vous demandons aussi de vous entendre avec une autre résidente pour qu'elle fasse votre part des tâches ménagères pendant votre absence.

OÙ VOUS FAIRE PRENDRE OU DÉPOSER EN VOITURE

Afin de protéger la confidentialité de l'adresse du refuge et de protéger ses résidentes et son personnel,

nous vous demandons de vous faire prendre ou déposer en voiture à XX et non pas en face de l'édifice . Il s'agit là d'une mesure visant à assurer la sécurité de toutes les personnes qui logent ou travaillent au refuge.

GARDE DES ENFANTS

SURVEILLANCE DE VOS ENFANTS

Les femmes sont responsables en tout temps de leurs enfants et doivent se trouver sur le même étage qu'eux.

Women's Habitat fournit un lit de bébé dans toutes les chambres où loge un enfant de moins de 3 ans.

La salle de jeu se trouve au rez-de-chaussée. Vos enfants y sont les bienvenus et peuvent rester tant et aussi longtemps qu'ils sont surveillés par un adulte. Nous vous demandons de ranger ce que vous et vos enfants aurez utilisé avant de partir afin que les personnes qui vous suivront puissent profiter de la salle.

GARDE DES ENFANTS

Si vous avez besoin de quelqu'un pour garder votre enfant, veuillez vous adresser à une autre femme du refuge. Il ne s'agit pas là d'un service requis ni escompté de la part des résidentes. Par ailleurs, le personnel n'a pas le droit de garder les enfants des femmes logeant au refuge.

Nous vous demandons de remplir un formulaire de demande de garde de vos enfants avant de confier votre enfant à une autre résidente.

Veuillez noter que les ententes entre résidentes de Women's Habitat par rapport à la garde de leurs enfants ne sauraient porter sur une période de temps allant au-delà de 2 h du matin, ce qui est l'heure du couvre-feu. Passé cette heure, toute absence sera considérée comme étant une sortie d'une nuit, auquel cas vos enfants devront être avec vous.

SERVICE DE GARDE SUBVENTIONNÉ

Les porte-parole de l'enfance et de la famille vous aideront à faire votre demande de place en garderie auprès des services de garde subventionnée de Toronto. Pour avoir droit à une subvention de garde d'enfants et conserver une place subventionnée dans une garderie de Toronto après votre séjour à Women's Habitat, vous devrez soit travailler ou étudier, soit participer à un programme de formation reconnu. Les porte-parole de l'enfance et de la famille vous fourniront de plus amples renseignements et vous aideront dans l'entreprise des démarches nécessaires.

PROVISIONS POUR LES BÉBÉS ET LES ENFANTS

Grâce à des dons généreux, Women's Habitat est en mesure de fournir les couches, les préparations lactées pour bébé et des aliments pour bébés pour les bébés et enfants. Veuillez communiquer avec la coordonnatrice de l'alimentation afin de lui faire savoir quels sont vos besoins en matière de préparations et aliments pour bébés. Nous ferons de notre mieux pour satisfaire à vos demandes particulières. Pour ce qui est des couches, veuillez vous adresser aux porte-parole pour l'enfance et la famille.

SÉCURITÉ

PRÉVENTION DES INCENDIES

Il y a deux exercices d'incendie par année à Women's Habitat. Il faut donc vous attendre à cette possibilité.

Si vous entendez l'alarme d'incendie, sortez par la porte la plus proche et rendez-vous devant l'édifice, le lieu de rencontre de toutes les résidentes.

TABAGISME

Il est interdit de fumer au refuge. Cependant, le personnel laisse les résidentes fumer durant la journée (jusqu'à 2 h du matin) sur la terrasse de la cour arrière de l'établissement.

MÉDICAMENTS

Tous les médicaments (sur ordonnance ou en vente libre) doivent être gardés dans le bureau du counseling pour des raisons de sécurité. Vous y aurez accès à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Aucun médicament ne devrait se trouver dans votre chambre. Le personnel de Women's Habitat n'est pas en mesure de vous offrir de médicaments contre le rhume, par exemple, comme des Tylenol, Advil, etc. Nous n'avons pas de produits du genre à la maison d'hébergement.

VISITEURS

Afin d'assurer la sécurité des femmes et des enfants et la confidentialité de leur séjour, les visites de l'extérieur sont interdites. Et si quelqu'un doit venir vous chercher ou vous ramener à Women's Habitat, nous vous demandons encore une fois de dire à cette personne de ne pas le faire à proximité de la maison d'hébergement.

COUVRE-FEU

Le couvre-feu est à 2 h du matin, sept jours par semaine, et s'applique à toutes les résidentes. Si pour quelque raison imprévue vous ne pouvez pas rentrer avant cette heure, veuillez appeler le personnel pour qu'il ne s'inquiète pas à votre sujet.

DOSSIERS ET CONFIDENTIALITÉ

Women's Habitat conserve un dossier sur chaque résidente. Ce dossier est un résumé de vos besoins et de vos objectifs. Il contient aussi un compte-rendu de ce que le personnel de soutien a pu faire pour vous. Le dossier appartient à Women's Habitat. Les données du dossier sont gardées dans une banque de données informatiques sécurisée. Vous pouvez demander à voir le contenu de votre dossier en faisant la demande à un membre du personnel, qui communiquera avec vous après avoir parlé à la directrice et à l'équipe de soutien pour convenir d'un moment propice pour vous faire voir votre dossier. Votre dossier papier ne peut pas sortir du bureau du counseling. Vous pouvez garder vos documents/papiers personnels en votre possession, car ils vous appartiennent, ou bien les laisser dans votre dossier. Ils vous seront rendus à votre départ de la maison d'hébergement. Tout ce qui porte la signature du personnel ou le logo de Women's Habitat, ou qui constitue des notes écrites par le personnel, appartient à l'établissement et doit y rester. Vous pourriez cependant en prendre une copie de certains documents à votre départ; cela dépendra de la nature des documents en question.

Advenant la nécessité de communiquer des renseignements à des professionnels qui ne sont pas de Women's Habitat, nous vous demanderons de signer un formulaire de consentement nous autorisant à le faire. Sans votre consentement écrit, nous ne pouvons pas communiquer ces données.

Vous avez tout à fait le droit de refuser de signer le formulaire de consentement de la divulgation de renseignements (Consent to Release of Information). Cependant, il peut arriver que la loi nous oblige à le faire,

même sans votre consentement, dans des cas comme les suivants.

- Si vous dites ou que votre enfant dit qu'il a été victime d'agression ou de mauvais traitements ou que nous soupçonnons que tel est le cas, nous devons communiquer cette information à l'agence d'aide à l'enfance pertinente. Le cas échéant, nous ferons tout en notre pouvoir pour vous impliquer dans cette démarche. Nous voulons dire par là que ferons l'appel à l'agence d'aide à l'enfance en votre compagnie et que vous serez là pour vous soutenir dans vos interactions avec eux. Ce n'est que dans des cas extrêmes de danger que nous appelons l'agence sans que la mère le sache ou qu'elle ne soit présente au moment de l'appel.
- Si nous apprenons que vous comptez vous installer avec vos enfants dans un milieu violent, nous en informerons l'agence d'aide à l'enfance, car les enfants seront ainsi exposés de nouveau à de la violence. Comme au point précédent, nous serons là pour vous soutenir, le cas échéant.
- Si une ordonnance de la cour nous oblige à fournir des renseignements à la police ou à la cour, nous devons le faire. Le cas échéant, nous vous en informerons immédiatement et pourrions vous recommander un avocat, si nécessaire.
- Si nous avons des raisons de croire que vous êtes en danger de vous faire du mal ou d'en faire à quelqu'un d'autre.

Remarque: Les sections sur l'allocation de soins personnels, le transport et le départ n'ont pas été incluses dans le présent document.

ANNEXE C: REMARQUE AU SUJET DES DONNEES SUR LES SERVICES

L'étude sur les *Pratiques efficaces* visait également à recueillir les données des refuges la demande de leurs services de la part de femmes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, y compris des données sur les femmes auxquelles elles n'ont pas pu offrir de services. Des données quantitatives sur le nombre de femmes qui cherchent un refuge en état d'ébriété ou en ayant des troubles de santé mentale, ainsi que les taux de femmes qui ne sont pas servies, offriraient une élaboration importante au-delà des données qualitatives recueillies dans cette étude. De prime abord, la question «Combien de vos clientes présentent des problèmes de santé mentale et/ou de toxicomanie?» semblerait facile. Cependant, lorsque la question est posée, les refuges n'ont pas pu fournir de données à ce sujet à la chercheuse pour un certain nombre de raisons complexes et interconnectées, discutées en détail ci-dessous.

Obstacles à l'obtention de données sur la santé mentale:

Les refuges ne disposent d'aucun moyen de déterminer quelles clientes ont fait l'objet d'un diagnostic de santé mentale, dans son sens étroit. Elles le savent seulement si une femme décide de le mentionner ou en fonction des médicaments sur ordonnance qu'elle apporte au refuge.

Qui plus est, les gens des refuges maintiennent que la définition des problèmes de santé mentale va au-delà du simple diagnostic. Leur façon de les envisager correspond à la définition de l'Association canadienne pour la santé mentale:

La définition de la santé mentale est en cours de changement. Autrefois, on la définissait comme l'absence de maladie mentale. Maintenant, un nombre croissant de professionnels de la santé mentale adoptent une approche de « psychologie positive » et reconnaissent que la santé mentale est plus que l'absence de maladie: c'est plutôt un état de santé.

Il n'est pas surprenant que les femmes qui sollicitent les services d'une maison d'hébergement soient dans un état de détresse et de grande anxiété, ou en colère ou agressives, ou qu'elles témoignent de quelque comportement incohérent. Tout cela pourrait effectivement découler de problèmes de santé mentale, mais il pourrait aussi s'agir de réactions tout à fait « normales » à la violence dont elles ont été victimes et de leurs circonstances actuelles. Beaucoup de ressources au sujet de la santé des femmes prouvent que nombre de femmes reçoivent un diagnostic de troubles de santé mentale, et qu'elles sont souvent obligées de prendre des médicaments lorsqu'elles exhibent les conséquences du fardeau dû aux circonstances traumatiques qu'elles ont vécu, auxquelles il vaudrait mieux répondre par des interventions éclairées en matière de traumatismes.

Obstacles à l'obtention de données sur la toxicomanie:

Le personnel des refuges compte sur ce que les femmes révèlent à ce sujet pour déterminer leur degré de consommation et de dépendance de substances toxiques ou sur la preuve matérielle que constituent les seringues et les bouteilles trouvées dans leur chambre ou ailleurs au refuge. Il arrive souvent que le personnel n'apprenne que plus tard, au fil de leurs interventions, jusqu'à quel point une femme lutte contre ses problèmes de toxicomanie. Les refuges ayant participé à la présente étude reconnaissent qu'il est contreproductif d'insister pour qu'une femme révèle sa toxicomanie et de s'attaquer à ce problème au lieu de travailler d'abord avec elle à résoudre les nombreux problèmes auxquels elle fait face pour se refaire une vie.

Une approche plus constructive est généralement de commencer par les problèmes que relève la femme comme étant les plus pressants et de progresser vers des objectifs de vie liés à la consommation de substances toxiques.

Bien que la plupart des onze refuges ayant participé à la seconde phase de l'étude aient adopté une politique de tolérance zéro par rapport à la consommation active de leurs résidentes, elles reconnaissent que les femmes qui logent dans leur établissement continuent de consommer de l'alcool et d'autres drogues et de s'en cacher afin de pouvoir continuer à habiter au refuge.

Obstacles à l'obtention de données sur le manque de services en raison de problèmes de santé mentale ou de toxicomanie:

Les dossiers que gardent les refuges ne comptent pas assez de détails pour qu'il soit possible de déterminer le nombre exact de femmes qui n'ont pas été hébergées en raison de problèmes de toxicomanie ou de santé mentale. Les refuges dirigent les femmes vers d'autres services ou leur demandent de rappeler le lendemain pour d'autres raisons que des problèmes de santé et de toxicomanie, par exemple, parce que le refuge est plein, que le nombre de lits réservés à une catégorie de femmes est restreint ou que le refuge a le sentiment qu'une autre organisation serait mieux capable de satisfaire aux besoins particuliers d'une femme.

Les refuges dont il est question dans la présente étude — même ceux qui ont une politique officielle de tolérance zéro — ont catégoriquement réitéré leur engagement à servir toutes les femmes qui demandent de l'aide, rapportant d'ailleurs que même si une femme se présente en état d'ébriété ou d'intoxication, ou que son comportement représente un danger pour les autres résidentes, toujours l'établissement lui offrira de l'aider, que ce soit au moyen d'un aiguillage menant à son accueil immédiat à un autre refuge d'urgence ou une porte ouverte pour communiquer de nouveau avec le refuge.