



Centre de recherche interdisciplinaire  
sur la violence familiale  
et la violence faite aux femmes

Auteurs :  
Maryse Rinfret-Raynor  
Normand Brodeur  
Élisabeth Lesieux  
Natasha Dugal

## Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : état des pratiques dans les milieux d'intervention

Collection

ÉTUDES ET  
ANALYSES

45

**ADAPTATION DES INTERVENTIONS AUX BESOINS  
DES IMMIGRANTS-ES EN SITUATION DE  
VIOLENCE CONJUGALE**  
**État des pratiques dans les milieux d'intervention**

---

**Maryse Rinfret-Raynor  
Normand Brodeur  
Élisabeth Lesieux  
Natasha Dugal**

Collection Études et Analyses

No 45

Février 2013

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada**

Vedette principale au titre :

Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : état des pratiques dans les milieux d'intervention

ISBN 978-2-921768-95-5

1. Immigrants, Services aux - Canada. 2. Victimes de violence familiale, Services aux - Canada. 3. Violence entre conjoints - Canada. I. Rinfret-Raynor, Maryse. II. Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes. III. Collection : Collection Études et Analyses (Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes) ; no 45.

HV4013.C2A32 2013 362.89'9120971C2012-942187-1

Sauf dans les cas où le genre est mentionné de façon explicite, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Les propos tenus dans ce document n'engagent que leurs auteurs et ne traduisent pas nécessairement le point de vue officiel du CRI-VIFF. Le CRI-VIFF n'est nullement responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des renseignements contenus dans le document.

**ADAPTATION DES INTERVENTIONS AUX BESOINS DES  
IMMIGRANTS-ES EN SITUATION DE VIOLENCE CONJUGALE  
État des pratiques dans les milieux d'intervention**

---

Maryse Rinfret-Raynor  
Normand Brodeur  
Élisabeth Lesieux  
Natasha Dugal

Ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration financière du Secrétariat à la  
condition féminine du Québec.

Cette publication est disponible  
sur le site web du CRI-VIFF  
[www.criviff.qc.ca](http://www.criviff.qc.ca)



## Remerciements

Ce projet a pu atteindre ses objectifs grâce à la contribution de plusieurs personnes.

Dans un premier temps, nous souhaitons remercier les partenaires qui ont travaillé de concert avec l'équipe afin de mettre en place et faciliter le travail de cueillette de données : Manon Monastesse de la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, Louise Riendeau du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, Andréanne Boisjoli du CSSS de la Montagne et Sylvain Lévesque d'À cœur d'homme.

Un énorme merci va également aux répondantes et aux répondants des maisons d'hébergement, des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et du CSSS de la Montagne qui ont accepté de nous accorder de leur précieux temps pour partager leur expérience auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale. Les résultats de la recherche sont très riches et stimulants, nous leur en sommes très reconnaissants.

Nous souhaitons enfin remercier les étudiantes et professionnelles de recherche qui ont participé à l'une ou l'autre des étapes du projet. Un grand merci à Émilie Blais, Noémie Huet-Gagnon, et Véronique Plante pour leur engagement dans le projet.

Enfin, nous remercions Hélène Cadrin du Secrétariat à la condition féminine pour son appui tout au long du projet.



## Table des matières

<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>V</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1- RECENSION DES ÉCRITS : L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES</b>	<b>3</b>
1. Définition des principaux concepts de l'étude	3
1.1 La violence conjugale	3
1.2 Les personnes immigrantes	3
1.3 L'adaptation	4
2. Les réalités des personnes immigrantes	5
2.1 La situation des femmes immigrantes	5
2.1.2 La situation des femmes parrainées	6
2.2 La situation des hommes immigrants	7
2.2.1 La violence vécue dans le pays d'origine	7
2.2.2 Le sentiment de perte de pouvoir	7
3. L'utilisation des services d'aide en violence conjugale par les personnes immigrantes	8
3.1 Les services d'aide en violence conjugale	8
3.2 Les barrières à l'utilisation des services d'aide rencontrées par les personnes immigrantes	9
3.2.1 Les barrières personnelles	10
3.2.1.1 La langue	10
3.2.1.2 Les sentiments de honte et de culpabilité	10
3.2.1.3 La dépendance économique au conjoint	11
3.2.1.4 L'isolement social	11
3.2.2 Les barrières culturelles ou religieuses	11
3.2.2.1 Les représentations de la violence	11
3.2.2.2 La conception traditionnelle de la famille	13
3.2.2.3 La crainte de la stigmatisation ou du rejet de la communauté	13
3.2.3 Les barrières institutionnelles	14
3.2.3.1 La méconnaissance des ressources d'aide	14
3.2.3.2 Les craintes liées au statut d'immigration	14
3.2.3.3 La crainte de l'incompréhension, du jugement et du racisme	14
3.2.3.4 Le manque de collaboration intersectorielle	15
3.2.3.5 Le manque de financement des organismes d'aide	16
3.3 Les recommandations en matière d'intervention auprès des personnes immigrantes	17
3.3.1 Les recommandations en lien avec les barrières personnelles	17
3.3.1.1 Rompre la barrière linguistique	17
3.3.1.2 Favoriser l'insertion sociale	18
3.3.2 Les recommandations en lien avec les barrières culturelles	18

3.3.2.1	Respecter les valeurs familiales et celles de la communauté	18
3.3.2.2	Sensibiliser des personnes immigrantes aux effets du patriarcat	19
3.3.2.3	Sensibiliser les diverses communautés	19
3.3.3	Les recommandations en lien avec les barrières institutionnelles	21
3.3.3.1	Constituer des équipes d'intervenants-es multiethniques	21
3.3.3.2	Former les intervenants-es à la diversité et aux relations interculturelles	21
3.3.3.3	Favoriser une attitude d'ouverture chez les intervenants-es	21
3.3.3.4	Considérer la variabilité au sein des communautés immigrantes	22
3.3.3.5	Informar les femmes immigrantes sur leurs droits	23
3.3.3.6	Développer la collaboration entre les services de divers secteurs	23
3.4	Les modèles d'intervention en violence conjugale auprès des personnes immigrantes	24
3.4.1	Les modèles d'intervention auprès des femmes	24
3.4.1.1	L'intervention féministe	24
3.4.1.2	L'approche intersectionnelle	27
3.4.1.3	L'approche interculturelle	28
3.4.2	Les modèles d'intervention auprès des hommes	30
3.4.2.1	Tour d'horizon des principaux modèles	30
3.4.2.2	Efficacité des modèles d'intervention pour les immigrants ayant des comportements violents envers leur conjointe	31
3.4.2.3	Des modèles culturellement compétents pour les conjoints ayant des comportements violents	32
4.	Problématique et objectifs de l'étude	34
<b>CHAPITRE 2- LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE</b>		<b>37</b>
1.	Le devis de recherche	37
2.	La méthode des incidents critiques	37
3.	Les instruments	38
3.1	Questionnaire sociodémographique	38
3.2	Guide d'entrevue	38
3.3	Déroulement	39
4.	Le recrutement	39
5.	Les étapes de l'analyse des données	39
6.	L'échantillon	39
6.1	Les intervenantes en maison d'hébergement	40
6.2	Les intervenants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents	40
6.3	Les intervenants-es des CLSC	40
<b>CHAPITRE 3- PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS</b>		<b>41</b>
1.	Typologie des incidents critiques	41
1.1	Incidents liés à la langue	41
1.1.1	Présentation des incidents	41
1.1.2	Solution / Pistes d'intervention	44
1.1.3	Issue de l'intervention et barrières	46
1.2	Incidents liés à la présence de certains troubles psychologiques chez les personnes immigrantes	51
1.2.1	Présentation des incidents	51

1.2.2	Solution / Pistes d'intervention	52
1.2.3	Issue de la situation et barrières	53
1.3	Incidents liés aux représentations de la violence conjugale dans le couple	56
1.3.1	Présentation des incidents	56
1.3.2	Solution / Pistes d'intervention	59
1.3.3	Issue de l'intervention et barrière	65
1.4	Incidents liés à l'isolement social et à la dépendance au conjoint	71
1.4.1	Présentation des incidents	71
1.4.2	Solution / Pistes d'intervention	75
1.4.3	Issue de l'intervention et barrières	82
1.5	Incidents liés aux conflits de loyauté par rapport à la famille ou à la communauté	88
1.5.1	Présentation des incidents	88
1.5.2	Solution / Pistes d'intervention	92
1.5.3	Issue de l'intervention et barrières	97
1.6	Incidents liés aux conflits normatifs	101
1.6.1	Présentation des incidents	101
1.6.2	Solution / Pistes d'intervention	105
1.6.3	Issue de l'intervention et barrières	109
1.7	Incidents liés aux enjeux autour des institutions du pays d'accueil	114
1.7.1	Présentation des incidents	114
1.7.2	Solution / Pistes d'intervention	115
1.7.3	Issue de l'intervention et barrières	118
2.	Analyse thématique des questions générales	121
2.1	Définition d'une intervention adaptée, défis et recommandations	121
2.1.1	Catégories et fréquence des thèmes abordés	121
2.1.1.1	Les thèmes abordés	121
2.1.1.2	La fréquence des thèmes	122
2.1.2	Définition d'une intervention adaptée	125
2.1.2.1	Les éléments d'une intervention adaptée en lien avec l'intervention auprès des personnes immigrantes	125
2.1.2.1.1	Explorer et comprendre le système de l'autre	125
2.1.2.1.2	Répondre aux besoins de communication dans la langue maternelle	129
2.1.2.1.3	Savoir se décentrer	132
2.1.2.1.4	Respecter le rythme de la personne immigrante	135
2.1.2.1.5	L'atteinte d'un dénominateur commun	138
2.1.2.1.6	Socialiser la personne immigrante aux normes de la société d'accueil	140
2.1.2.1.7	Reconnaître l'individu derrière la culture	141
2.1.2.1.8	Créer un lien de confiance	142
2.1.3.1	Les éléments d'une intervention adaptée en lien avec le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme	143
2.1.3.2	Recommandations et priorités d'action pour l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes	144
2.1.3.2.1	Une recommandation en lien avec le fonctionnement de l'organisme : La formation les intervenants-es	144
2.1.3.3.2	Les recommandations en lien avec la communauté	147
2.1.3.3.2.1	Sensibiliser les communautés d'origine	147
2.1.3.3.2.2	Favoriser la collaboration intersectorielle	150

2.1.3.3.2.3 Développer des services intégrés pour les personnes immigrantes en situation de violence conjugale_____	150
2.1.3.3.2.4 Développer des services pour les enfants des personnes immigrantes _____	151
2.2 Utilisation de l'approche féministe dans l'intervention auprès des personnes immigrantes _____	152
<b>CHAPITRE 4 – LA SYNTHÈSE ET LA DISCUSSION DES RÉSULTATS _____</b>	<b>155</b>
1. Les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des répondants-es _____	156
2. Les pratiques actuelles en matière d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes _____	158
2.1 Les domaines d'adaptation des interventions _____	159
2.1 L'intervention adaptée auprès des personnes immigrantes : entre l'idéal et la réalité _____	162
3. Les barrières à une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes _____	165
4. Les recommandations faites par les intervenants-es pour une intervention adaptée _____	166
<b>CONCLUSION _____</b>	<b>169</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE _____</b>	<b>171</b>
<b>ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT _____</b>	<b>183</b>
<b>ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE _____</b>	<b>189</b>
<b>ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTREVUE _____</b>	<b>193</b>
<b>ANNEXE 4 : FICHE SYNTHÈSE DES INCIDENTS CRITIQUES _____</b>	<b>199</b>

## Liste des tableaux

<b>TABLEAU 1 : LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'INCIDENTS.....</b>	<b>41</b>
<b>TABLEAU 2 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS À LA LANGUE.....</b>	<b>50</b>
<b>TABLEAU 3 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS AUX TROUBLES PSYCHOLOGIQUES .....</b>	<b>55</b>
<b>TABLEAU 4 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS AUX REPRÉSENTATIONS DE LA VIOLENCE .....</b>	<b>68</b>
<b>TABLEAU 5 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS À L'ISOLEMENT SOCIAL ET À LA DÉPENDANCE AU CONJOINT.....</b>	<b>85</b>
<b>TABLEAU 6 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS AUX CONFLITS DE LOYAUTÉ .....</b>	<b>99</b>
<b>TABLEAU 7 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS AUX CONFLITS NORMATIFS .....</b>	<b>112</b>
<b>TABLEAU 8 : RÉCAPITULATIF DES INCIDENTS LIÉS AUX ENJEUX AUTOUR DES INSTITUTIONS DU PAYS D'ACCUEIL.....</b>	<b>119</b>
<b>TABLEAU 9 : THÈMES ABORDÉS PAR LES RÉPONDANTS-ES.....</b>	<b>122</b>
<b>TABLEAU 10 : FRÉQUENCE DES THÈMES .....</b>	<b>123</b>
<b>TABLEAU 11 : FRÉQUENCE DES THÈMES EN LIEN AVEC LA DÉFINITION D'UNE INTERVENTION.....</b>	<b>124</b>
<b>TABLEAU 12 : FRÉQUENCE DES THÈMES EN LIEN AVEC LES DÉFIS .....</b>	<b>124</b>
<b>TABLEAU 13 : FRÉQUENCE DES THÈMES EN LIEN AVEC LES RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>125</b>



## Introduction

La violence conjugale est un problème social important, et les diverses statistiques sur le sujet témoignent qu'un nombre considérable de Québécoises en sont touchés. En effet, selon l'Enquête sociale et de santé, 6% des Québécoises ont subi de la violence physique, 7% de la violence sexuelle et 66% des conduites verbales à caractère violent au cours de l'année de référence (Riou, Rinfret-Raynor, Cantin, Carignan et Messier, 2003). Selon cette même étude, 45% des femmes victimes mentionnent que leurs enfants ont été exposés à la violence subie, cette proportion augmentant à 78% lorsque l'on interroge les femmes résidant en maison d'hébergement.

La violence conjugale chez les personnes immigrantes en particulier constitue un enjeu important. Les statistiques québécoises concernant la violence conjugale chez les personnes immigrantes restent encore peu précises et se basent sur des estimations (Oxman-Martinez et Krane, 2005). Toutefois, plusieurs études qui se sont penchées sur la question ont trouvé des taux de prévalence de violence conjugale chez les personnes immigrées plus élevés. Une étude américaine portant sur la communauté sud-asiatique immigrante à Boston révèle que plus de 40% des femmes subiraient de la violence physique du partenaire, soit un taux beaucoup plus élevé que dans la population en général (Raj et Silverman, 2002). Ahmad, Riaz, Barata et Stewart (2004) rapportent également que dans leur échantillon composé de femmes immigrantes, environ les deux tiers (67,4%) des participantes révèlent avoir subi de l'abus, dont de la violence physique dans 37,9% des cas. À Montréal, on estime que près du tiers des dossiers traités à la cour municipale concernent les familles issues de communautés ethnoculturelles, malgré le fait que les immigrants ne représentent que 18% de la population montréalaise (Oxman-Martinez et Krane, 2005). Différentes formes de violence sont rapportées par les femmes immigrantes de la part de leur conjoint, dont de la violence psychologique, physique, sexuelle, économique (Abu-Ras, 2003; Kulwicki, Aswad, Carmona et Ballout, 2010), mais également des types de violence plus spécifique à cette population dont la violence provenant de la famille du conjoint (Menjivar, et Salcido, 2002).

Bien que la violence conjugale ne soit pas un phénomène propre aux immigrants, plusieurs facteurs situationnels et contextuels, comme un statut légalement précaire ou les multiples défis auxquels ils font face, peuvent créer un environnement qui rendra ces derniers plus à risque de commettre ou de subir des gestes violents lors de conflits conjugaux. L'immigration en soi pourrait par ailleurs être un élément déclencheur de la violence, ou encore, qui en augmenterait la sévérité ou la fréquence. Dans un échantillon de femmes immigrantes aux États-Unis, les chercheurs rapportent que pour 22% de l'échantillon, la violence aurait commencé à partir de l'immigration, alors que pour 50% de celui-ci, la violence aurait augmenté (Erez, Adelman et Gregory, 2009). De plus, les personnes immigrantes représentent une population qui est très peu portée à aller chercher de l'aide suite à ces difficultés (Ahmad, Driver, McNally et Stewart, 2009 ; Raj et Silverman, 2002 ; Sokoloff, 2008).

Au Québec, une étude réalisée par Rinfret-Raynor, Brodeur, Lesieux et Turcotte (2010) montre que les services d'aide en matière de violence conjugale – plus spécifiquement les maisons d'hébergement et les organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents – reçoivent de plus en plus de personnes d'origine immigrante et qu'ils doivent composer avec cette réalité, surtout à Montréal. Selon les intervenants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents qui ont pris part à cette étude, il s'agirait de la « réalité particulière » dont la fréquence a le plus augmenté entre 2003 et 2009. D'ailleurs, tant pour les maisons que pour les organismes, les données témoignent de l'effort fait pour rendre les services plus accessibles aux communautés issues de l'immigration, notamment par le développement de services en anglais et dans certains cas, en espagnol. Toutefois, les intervenants-es soulignent que ces efforts sur le plan de la langue des services ne sont pas toujours suffisants pour intervenir de manière adaptée auprès

de ce type de population. La complexité des interventions<sup>1</sup> réside aussi dans l'adaptation à d'autres paramètres tels que la culture d'origine de la personne, ses valeurs ou son parcours d'immigration (ex. : visa en attente, période post-migratoire, réfugié politique).

La présence grandissante des personnes immigrantes dans les services d'aide pose la question de l'adaptation des interventions à leur réalité. Le 2<sup>e</sup> plan d'action en violence conjugale, publié en 2004, soulignait déjà qu'il faut « améliorer la connaissance des besoins des clientèles vivant des réalités particulières<sup>2</sup> afin que les intervenantes et les intervenants puissent adapter leurs interventions et leurs outils aux réalités de ces clientèles » (Gouvernement du Québec, 2004). Les écrits scientifiques sur la violence conjugale chez les personnes immigrantes et les services d'aide qui leur sont offerts sont nombreux, diversifiés et rendent compte de toute la complexité de cette problématique. Plusieurs barrières à une intervention adaptée ont été énoncées dans ces écrits, et en réponse à ces diverses barrières, une multitude de recommandations visant à adapter les services auprès des personnes immigrantes ont été émises. Toutefois, plusieurs questions se posent encore quant à la réalité vécue par les intervenants-es œuvrant dans ces situations, notamment parce que la notion même d'adaptation demeure abstraite. On peut dès lors se demander :

- Comment les intervenants-es définissent cette notion?
- Comment procèdent-ils concrètement pour mettre en œuvre une intervention adaptée?
- Qu'est-ce qu'une intervention adaptée dans les faits?

L'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale constitue l'objet d'étude de la présente recherche. La démarche est basée sur l'analyse d'une série d'incidents critiques qui ont été rapportés par des intervenants-es travaillant auprès des personnes immigrantes ayant subi ou exercé de la violence conjugale et sur une analyse de contenu de leurs discours sur l'adaptation des interventions. Elle vise à esquisser les pratiques actuelles et à mieux cerner la notion d'adaptation telle qu'elle est comprise par les intervenants-es qui y travaillent.

Une recension des écrits fera d'abord état de la réalité des personnes immigrantes et des services qu'ils utilisent lorsqu'ils vivent une situation de violence conjugale. La section méthodologie suivra en se penchant particulièrement sur la description de la méthode des incidents critiques. Les résultats seront divisés en deux parties, soit une section portant sur l'analyse des incidents critiques et une autre portant sur l'analyse thématique. Finalement, les résultats de l'étude feront l'objet d'une synthèse et seront discutés à la lumière des écrits scientifiques en lien avec la réalité et les interventions auprès des personnes immigrantes.

---

<sup>1</sup> Nous faisons référence aux interventions individuelles ou de groupe, de l'ordre du counseling, du soutien et de l'accompagnement ou du suivi individuel.

<sup>2</sup> Les femmes âgées, les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes immigrantes et les Québécoises des communautés culturelles, les lesbiennes, les gais et les hommes violents.

## **Chapitre 1- RECENSION DES ÉCRITS : L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES**

Ce premier chapitre présente une recension des écrits sur l'intervention auprès des personnes immigrantes. Afin de définir les contours de la problématique de la recherche, nous commencerons par définir les principaux concepts de l'étude. Nous décrirons ensuite la réalité des femmes et des hommes immigrants, l'utilisation qu'ils font des services d'aide et les barrières auxquelles ils sont confrontés, les recommandations issues des études en matière d'intervention auprès des personnes immigrantes et enfin, nous analyserons les modèles d'intervention en violence conjugale pouvant être privilégiés auprès des personnes immigrantes.

### **1. DÉFINITION DES PRINCIPAUX CONCEPTS DE L'ÉTUDE**

La problématique de la présente étude s'articule autour de trois concepts clés, soit : la violence conjugale, les personnes immigrantes et l'adaptation. Les trois prochaines sections visent à présenter ces concepts.

#### **1.1 La violence conjugale**

Dans sa Politique d'intervention en matière de violence conjugale : *prévenir, dépister, contrer*, le Gouvernement du Québec définit la violence conjugale comme étant des « agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique ». Il est aussi précisé dans cette définition que la violence « ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra-conjugale ou amoureuse, à tous les âges de la vie (Gouvernement du Québec, 1995, p. 14) ». Ainsi, cette définition met en relief le contexte dans lequel la violence survient et l'importance de la notion de domination de l'un des partenaires sur l'autre au centre même du concept de violence conjugale. Il en est de même pour le Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes et ses membres qui adoptent la définition suivante de la violence : « La violence est définie comme un exercice abusif de pouvoir par lequel un individu en position de force cherche à contrôler une autre personne en utilisant des moyens de différents ordres afin de la maintenir dans un état d'infériorité ou de l'obliger à adopter des comportements conformes à ses propres désirs. Cette définition ne se limite pas aux conduites individuelles puisque la violence peut s'exercer par des systèmes plus larges (CRI-VIFF, 2012). » Cette dernière définition souligne également les effets de la violence, en précisant que la victime est maintenue dans un état d'infériorité et contrainte à adopter des comportements malgré elle.

#### **1.2 Les personnes immigrantes**

Le Ministère des communautés culturelles et de l'immigration du Québec classe les personnes immigrantes en quatre grandes catégories : celles qui immigreront pour des raisons économiques, celles qui immigreront dans le cadre du regroupement familial, les réfugiés et les personnes en situation semblable, et les autres immigrants. Sont inclus dans la catégorie de l'immigration économique les immigrants qui ont été sélectionnés par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces immigrants doivent se destiner à une activité économique : selon le cas, occuper un emploi, gérer une entreprise ou investir. Le requérant principal peut être accompagné d'un époux, conjoint de fait, partenaire conjugal ou personnes à sa charge qui sont identifiés comme tels sur les

formulaire d'immigration et qui l'accompagnent. Dans la catégorie du regroupement familial se trouvent les immigrants parrainés par un proche parent. Un résident du Québec peut parrainer son époux, son conjoint de fait ou son partenaire conjugal, son enfant à charge, son enfant à adopter, son ascendant (père, mère, grand-père, grand-mère) ou un enfant âgé de moins de 18 ans orphelin de père et de mère, non marié ni conjoint de fait, qui est son frère, sa sœur, son neveu, sa nièce, son petit-fils ou sa petite-fille. Selon la Convention de Genève, le réfugié est une personne se trouvant hors de son pays et qui craint avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques. Finalement, la quatrième catégorie comprend les personnes sans statut, soit les demandeurs d'asile en attente d'une décision et qui ont besoin de protection, car leur vie est en danger dans leur pays d'origine, ainsi que les personnes rentrant au pays illégalement ou dont le permis de séjour est déjà terminé (Gouvernement du Québec, 2007, 2012).

Une autre façon de classer les personnes immigrantes consiste à distinguer les immigrants des ressortissants étrangers. Selon cette classification, une personne est dite immigrante lorsqu'elle est autorisée à s'établir au Canada de façon permanente. Les personnes faisant partie des catégories de l'immigration économique, du regroupement familial et des personnes réfugiées sont donc officiellement considérées comme des immigrants. Les personnes qui s'installent temporairement au Canada, qui sont en attente d'un statut ou qui sont sans statut sont plutôt considérées comme des ressortissantes étrangères et n'auront souvent pas accès à l'ensemble des services et des ressources d'aide sur le territoire. (Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, 2007).

Dans la présente recherche, la définition la plus inclusive a été retenue puisque les ressortissants étrangers séjournant sur le territoire peuvent aussi se trouver en situation de violence conjugale. Comme on le verra plus loin, c'est le cas notamment des femmes parrainées dans le cadre des programmes de regroupement familial qui, du fait même de la précarité de leur statut légal au Canada, sont particulièrement vulnérables. Toute personne qui n'est pas née au Canada sera donc considérée comme immigrante, peu importe son statut officiel.

### **1.3 L'adaptation**

Dans cette recherche, le terme « adaptation » est central puisque son objectif principal vise à déterminer comment mieux adapter les interventions en violence conjugale auprès d'une clientèle immigrante. La notion d'adaptation reste toutefois difficile à définir. Le Dictionnaire Larousse (2012) définit l'adaptation comme étant l'« action d'adapter ou de s'adapter à quelque chose », par exemple « s'adapter aux circonstances ». Adapter quant à lui, est un verbe qui signifie « appliquer, ajuster une chose à une chose ». Il s'agira aussi de « modifier la pensée, le comportement de quelqu'un pour le mettre en accord avec une situation nouvelle, ou modifier quelque chose pour l'approprié à quelqu'un, le mettre en accord avec quelque chose ». Dans le domaine des sciences sociales, l'adaptation culturelle d'un programme d'intervention réfère aux modifications que celui-ci subira afin de le rendre « culturally sensitive and tailored to a cultural group's traditional world views (Kumpfer, Alvarado, Smith et Bellamy, 2002) ». La traduction d'un langage à un autre est la forme la plus évidente d'adaptation d'un programme d'intervention à une culture différente. Toutefois, l'adaptation ne se résume pas qu'à cela et un programme d'intervention qui s'arrêterait à cet aspect risquerait d'être moins bien assimilé ou compris par certaines populations qui pourraient faire preuve de résistance ou de conflits culturels par rapport au contenu d'un programme (Castro, Rawson et Obert, 2001). Ainsi, différentes dimensions d'un programme pourront être adaptées pour un groupe particulier, soit ses caractéristiques cognitives, c'est-à-dire le langage ou le niveau développemental du programme ; ses caractéristiques affectives et motivationnelles, soit celles

reliées au genre, au statut socio-économique et au passé ethnique et religieux ; et finalement ses caractéristiques environnementales qui vont inclure les aspects écologiques de la communauté visée (Castro, Barrera et Martinez, 2004). Dans cette recherche, la notion d'adaptation sera explorée dans toutes ses facettes afin de bien cerner les différents aspects auxquels les services d'intervention en violence conjugale doivent s'ajuster afin de répondre aux besoins de la clientèle immigrante au Québec.

## **2. LES RÉALITÉS DES PERSONNES IMMIGRANTES**

Dans sa politique d'intervention en matière de violence conjugale, le Gouvernement du Québec (1995) reconnaît que certaines catégories de personnes sont plus vulnérables que d'autres face à la violence conjugale; c'est ce qu'il appelle les « réalités particulières ». Dans le cas des personnes immigrantes, la vulnérabilité découle d'une plus grande dépendance envers le conjoint ou de facteurs environnementaux, sociaux, géographiques, politiques ou culturels particuliers. L'étude de Derose, Escarce et Lurie (2007) illustre les diverses facettes de cette vulnérabilité à partir de la situation des immigrants établis aux États-Unis. La population étudiée par les auteurs a moins de probabilités d'avoir obtenu un diplôme secondaire et plus de risque de vivre dans la pauvreté. Leur statut légal peut aussi les empêcher d'obtenir une bonne assurance maladie et la barrière de la langue limite l'accès aux différents services. Se sentir stigmatisés ou marginalisés, que ce soit à cause de leur couleur de peau, de leurs accents ou de leurs pratiques religieuses peut aussi rendre les immigrants réticents à aller chercher de l'aide dans les différentes ressources. Toujours selon Derose *et al.* (2007), ces diverses vulnérabilités affectent les immigrants au point où cette population présente un risque plus élevé d'être en mauvaise santé physique et psychologique, ainsi qu'un accès limité ou inadéquat aux soins de santé. Nonobstant certaines différences, notamment en ce qui a trait au haut degré de scolarisation des nouveaux immigrants admis au Québec, les conclusions de cette étude américaine sont aussi pertinentes dans le contexte québécois.

Les femmes immigrantes sont confrontées à ces diverses situations qui peuvent les rendre plus vulnérables à la violence. Nous analyserons dans la présente section les différents éléments de la situation des femmes immigrantes, qui peuvent rendre celles-ci plus à risque de vivre différentes formes de violence de la part de leur conjoint. Nous analyserons également la situation des hommes immigrants qui, eux aussi, peuvent connaître des difficultés liées au processus migratoire.

### **2.1 La situation des femmes immigrantes**

Les différents contextes de vulnérabilité dans lesquels les femmes immigrantes peuvent se trouver augmentent les risques qu'elles subissent diverses formes de violence de la part de leur conjoint. Ces formes de violence ne sont pas différentes de celles vécues par d'autres femmes non-immigrantes. Une étude réalisée aux États-Unis (Abu-Ras, 2003) a révélé par exemple que plus de 80% des femmes immigrantes arabes avaient subi de la violence psychologique mineure et 60% de la violence psychologique sévère et ce, à de multiples reprises au cours de la dernière année. Cette même étude rapporte en outre d'autres formes de violence, dont la violence physique mineure, la violence physique sévère, ainsi que de la coercition sexuelle. Plus de la moitié de ces femmes ont rapporté la présence de blessures suite à ces incidents.

Les résultats de l'étude Ahmad *et al.* (2004), reposant sur une comparaison des taux de violence physique et émotionnelle chez les femmes Canadiennes-immigrantes et celles nées au Canada selon les données de l'Enquête sociale générale de 1999, observent aussi que la proportion de violence émotionnelle est presque deux fois plus élevée chez les Canadiennes-immigrantes que chez les autres (14,7% vs 8,7%). Par contre, ils n'observent pas de différences significatives entre

les deux groupes quant au taux de violence physique. L'étude de Kulwicki *et al.* (2010) auprès de la communauté de femmes immigrantes arabes à Détroit rapporte quant à elle que 25% de leur échantillon auraient été victime de violence physique de la part de leur conjoint, entraînant de hauts niveaux de stress ou de difficultés émotionnelles.

D'autres formes de violence sont toutefois plus spécifiques aux femmes immigrantes. Par exemple, comme le souligne Menjivar et Salcido (2002), la violence provenant de la famille du conjoint est fréquente dans les communautés sud-asiatiques, notamment à travers le mariage arrangé, où la belle-mère est souvent perçue comme une complice par son silence (Gill, 2004). Des études rapportent également d'autres types de violences subies par les femmes immigrantes, comme les abus sexuels subis par d'autres hommes, particulièrement les amis de leurs époux, de l'exploitation pour les tâches domestiques et un déni des besoins de base subis par des femmes d'origine sud-asiatique ayant immigré en Angleterre (Anitha, 2008).

Outre les informations concernant les formes de violence, les écrits scientifiques révèlent aussi un certain nombre de facteurs de risque qui rendent les femmes immigrantes susceptibles de subir de la violence conjugale ou qui accentuent leur vulnérabilité à cette violence. Certaines études indiquent que les femmes qui sont dans le pays d'accueil depuis 10 ans ou plus présentent plus de risques d'être victimes de violence conjugale que les femmes d'immigration récente (Brownridge & Halli, 2002 ; Hyman, Forte, Du Mont, Roomans et Cohen, 2006). Ces différences peuvent être expliquées par plusieurs variables dont les caractéristiques des populations immigrantes (situation économique et statut migratoire), l'acculturation, les valeurs de la société actuelle, les politiques d'immigration et de violence conjugale du pays d'accueil. Selon Brownridge et Halli (2002), les femmes d'immigration non récente pourraient avoir été plus exposées au stress de l'acculturation et à la discrimination depuis leur arrivée, tandis que les femmes d'immigration récente pourraient avoir certains facteurs de protection, tels que des niveaux d'instruction plus élevés, ce qui les rendraient plus ouvertes à dénoncer ou à quitter une relation violente.

La difficulté à maîtriser les langues en usage dans la société d'accueil constitue un second facteur de risque. Selon Statistique Canada (2006), 69% des immigrantes de 15 ans et plus au Canada ont une langue maternelle différente de l'anglais ou du français, et 8% ne peuvent communiquer dans aucune de ces deux langues. Comme le précise Benhadjoudja (2011) à partir de l'analyse de 8 trajectoires de femmes immigrantes, les problèmes de langue engendrent des difficultés à être autonome et une dépendance au conjoint. Cela isole les femmes immigrantes et engendre de plus des difficultés d'intégration sociale et professionnelle.

La situation socioéconomique et professionnelle constitue le troisième facteur de risque identifié dans les écrits scientifiques. Selon les données de Statistique Canada (2006), les femmes immigrantes sont moins susceptibles d'occuper un emploi que les non-immigrantes, soit 58% contre 70%. Lorsqu'elles ont un emploi, les femmes immigrantes sont plus susceptibles de travailler à temps partiel que les non-immigrantes (70% contre 56%), ou encore d'occuper des postes n'exigeant qu'une faible scolarité (44% d'immigrantes contre 10% de non-immigrantes) (Galarneau et Morissette, 2008). Dans ce contexte, le conjoint est souvent la principale source de revenus pour la famille, parfois même pour la famille élargie (Menjivar et Salcido 2002).

### **2.1.2 La situation des femmes parrainées**

Les situations dans lesquelles les femmes sont parrainées par leur conjoint constituent un dernier facteur qui accroît la vulnérabilité des femmes à la violence conjugale. Selon les règles en vigueur, un citoyen ou un résident permanent du Canada peut parrainer un conjoint avec lequel il est marié

ou avec lequel il vit en union de fait dans le cadre du programme de regroupement familial. Bien que l'on observe une diminution au cours des dernières années, la proportion de femmes admises dans ce cadre est significativement plus élevée que la proportion d'hommes (25,7% vs 19,5%; CIC, 2011). Le parrainage comporte un engagement écrit dans lequel le parrain promet de subvenir aux besoins essentiels de sa parrainée, tels le logement et la nourriture, et de lui fournir toute l'information nécessaire afin de faciliter son intégration (CIC, 2009). Après que le parrainage ait été autorisé et que la femme ait obtenu un permis de résidence permanente ou temporaire, l'engagement du conjoint ne peut pas être annulé, même si le couple se sépare ou divorce (CIC, 2009). Cela place la femme dans un rapport de force qui lui est défavorable face à son conjoint. D'une part, pendant la période d'attente d'une décision de la part des autorités, son conjoint peut menacer de retirer son engagement. Sachant qu'elle coure le risque d'être renvoyée du Canada si elle ne détient pas le statut de résidente permanente, elle peut hésiter à mettre un terme à une relation de violence (CLEO, 2009). D'autre part, une fois le parrainage devenu effectif, la femme parrainée ne peut obtenir d'allocations pour une formation linguistique ou de prêt et bourses pour une formation professionnelle, ce qui altère davantage son autonomie et son insertion dans le pays d'accueil (Fortin, Côté, Rousseau et Dubé, 2007). En plaçant les femmes dans une situation de dépendance à leur conjoint, le parrainage limite grandement leur autonomie et leur épanouissement.

## **2.2 La situation des hommes immigrants**

La réalité des hommes immigrants doit également être décrite, car les possibles violences vécues dans le pays d'origine, ainsi que les difficultés d'adaptation dans le pays d'accueil peuvent constituer des facteurs de risque de déclenchement ou d'aggravation de la violence conjugale.

### ***2.2.1 La violence vécue dans le pays d'origine***

Tout comme cela a été observé chez les femmes immigrantes, la violence conjugale est une expérience qui s'ajoute à plusieurs autres expériences violentes survenues avant la migration. Selon certaines études, des liens pourraient être faits entre la violence subie dans le pays d'origine et la commission de violence conjugale. Gupta, Acevedo-Garcia, Hemenway, Decker, Raj et Silverman (2009) observent notamment que les hommes immigrants qui affirment avoir été exposés à de la violence politique sont significativement plus à risque de rapporter la commission de violence conjugale dans la dernière année que les hommes immigrants n'ayant pas été exposés à une telle violence (30,3% vs 14,9%). Des associations positives ont été observées à la fois pour ce qui est de la violence physique et sexuelle. Ces associations restent significatives même après que les variables de l'âge, la race, la religion, le nombre d'années passées aux États-Unis, la maîtrise de la langue d'usage, le fait d'avoir des enfants, l'emploi, le revenu, le niveau d'éducation et l'état civil aient été contrôlées. Par ailleurs, des études indiquent que les immigrants provenant de sociétés exposées à des formes extrêmes de conflits politiques peuvent percevoir la violence comme une façon normale de gérer les conflits, tant dans la sphère publique que privée (Kim et Zane, 2004).

### ***2.2.2 Le sentiment de perte de pouvoir***

À la suite de l'immigration, les membres de la famille pourront vivre également de multiples difficultés telles que la perte de leurs schèmes de référence qui peut générer de l'anxiété, une dévalorisation et de la solitude (Legault et Fronteau, 2008 ; Pontel et Demczuk, 2007). Ces individus devront apprendre à modifier leur manière de penser et d'agir, suivant les nouvelles règles de la société d'accueil (Legault & Fronteau, 2008). Certaines études rapportent que les hommes pourront alors vivre un sentiment de perte de pouvoir, dans la sphère publique et dans la

vie familiale (Legault et Fronteau, 2008 ; Pontel et Demczuk, 2007)<sup>3</sup>. En effet, la discrimination et l'oppression au travail, ainsi que l'instabilité économique subies à la suite de l'immigration amènent l'homme à vivre de nombreuses frustrations, lesquelles peuvent se traduire par de la violence envers les membres de sa famille (Hancock et Siu, 2009). De fait, la précarité économique de la famille pousse la femme à intégrer le marché du travail – et à acquérir une certaine indépendance – ce qui peut causer de l'insatisfaction chez l'homme qui a souvent du mal à accepter ces transformations (Hancock et Siu, 2009) qui menacent la hiérarchie traditionnelle patriarcale, voire sa masculinité (Kim et Zane, 2004). Ces changements dans les rôles de genre ébranlent les standards de la relation entre les conjoints (Adames et Campbell, 2005) et accroissent la violence lors des conflits (Kim et Zane, 2004). Comme l'explique Smith (2004), dans un rapport du Conseil canadien de développement social, il arrive que la violence conjugale débute une fois au Canada, lorsque l'immigration engendre la perte des mécanismes d'équilibre traditionnels du pays d'origine. Dans une société où les femmes sont plus libres, des actes violents de la part de l'homme peuvent débiter dans le but de garder le contrôle sur la conjointe (Raj et Silverman, 2007; Smith, 2004). Entre autres moyens, certains interdisent à leur épouse l'accès au téléphone, les privant de contacts extérieurs (Guruge et Humphreys, 2009) ou les menacent de les éloigner de leurs enfants (Kasurirangan, Krishnan et Riger, 2004).

### **3. L'UTILISATION DES SERVICES D'AIDE EN VIOLENCE CONJUGALE PAR LES PERSONNES IMMIGRANTES**

Cette section porte sur l'utilisation des services d'aide en violence conjugale par les personnes immigrantes. Nous décrirons les services d'aide offerts, puis nous reviendrons sur les barrières auxquelles sont confrontées les personnes immigrantes dans leur recherche. Nous dresserons un bilan des recommandations issues des écrits scientifiques et de la littérature grise. Enfin, nous analyserons les modèles d'intervention susceptibles d'être utilisés dans l'intervention auprès des personnes immigrantes.

#### **3.1 Les services d'aide en violence conjugale**

Au Québec, les services en matière de violence conjugale sont assurés par les organismes du réseau communautaire et par les institutions du gouvernement tels que les services de police, le système correctionnel et le réseau de la santé et des services sociaux (CLSC / CSSS). Concernant la trajectoire de services des personnes en situation de violence conjugale, une étude de Dubé, Rinfret-Raynor et Drouin (2005) a montré que les organismes les plus fréquentés par les femmes sont les CLSC et les maisons d'hébergement. Le principal rôle des CLSC consiste en la détection de cas, la référence, le soutien moral, l'évaluation de la dangerosité, le suivi et l'information. Les maisons d'hébergement fournissent quant à elle l'hébergement, l'accueil, la référence, l'écoute téléphonique, le support et l'accompagnement et des interventions individuelles en interne ou en externe (Rinfret-Raynor *et al.*, 2010); ces services privilégient par ailleurs une approche féministe dans leurs interventions. En ce qui concerne les hommes violents, ils utilisent principalement les organismes pour conjoints ayant des comportements violents et les CLSC. Les organismes offrent principalement trois types d'activités : les références, le suivi individuel et les groupes de thérapie.

Les écrits sur les services utilisés par les personnes immigrantes sont rares. L'étude de Benhadjoudja (2011) portant sur des femmes immigrantes d'origine arabe à Montréal met

---

<sup>3</sup> En comparaison, les mêmes auteurs indiquent que certaines femmes immigrantes pourront éprouver des sentiments de liberté et d'émancipation, alors que d'autres, au contraire, vivront des sentiments d'anxiété et de dépossession.

cependant en lumière l'importance et le rôle des acteurs de première ligne des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et du réseau de la santé dans le dépistage de la violence conjugale et la diffusion de l'information relative aux ressources d'aide disponibles. Les résultats démontrent en outre que les intervenants-es psychosociaux connaissent bien les services d'aide destinés aux femmes immigrantes et n'hésitent pas à s'y référer. Selon la même étude, la situation serait toutefois différente du côté des policiers. Bien que les services policiers soient les plus connus des immigrantes arabes, celles-ci affirment qu'elles n'ont pas toujours reçu le service attendu puisque les policiers ne les ont pas dirigées systématiquement vers des services appropriés. Une analyse des données de l'enquête sociale générale de 1999 allait dans le même sens en démontrant que les femmes immigrantes étaient plus susceptibles de contacter les services policiers que les non-immigrantes (Hyman *et al.*, 2006).

Selon certaines études, les femmes immigrantes sont moins susceptibles de contacter les services sociaux et sous-utilisent les services d'aide (Guruge et Humphreys, 2009). Ces services existent néanmoins et rejoignent une partie de la population immigrante. L'étude de Rinfret-Raynor *et al.* (2010) a montré par exemple que quelques maisons d'hébergement (n=8) de la région de Montréal accueillent majoritairement des femmes nées à l'extérieur du Canada. De plus, 16% des responsables de maisons d'hébergement contactées pour cette étude ont rapporté que leur maison accueillait de plus en plus de femmes immigrantes. Quant aux organismes pour conjoints ayant des comportements violents, la même étude révèle une préoccupation des répondants pour l'adaptation des services aux hommes vivant des réalités particulières, dont les nouveaux arrivants. Ainsi, dans un sondage d'opinion, 81,8% des répondants-es de l'échantillon jugeaient qu'il fallait être en mesure d'offrir des services aux conjoints issus de l'immigration.

Tout en ayant accès aux services pour les femmes victimes de violence conjugale, des observateurs notent que les femmes immigrantes tendent à utiliser des services d'ordre plus généraux, mais qui sont spécifiquement destinés aux immigrants. Ces services sont offerts par des organismes communautaires partenaires du MICC et peuvent inclure des services tels que l'intégration, la recherche de logement, la recherche d'emploi et l'accès à certaines ressources (Aumont, 1999).

Au Canada anglais et aux États-Unis, la majorité des hommes qui fréquentent des programmes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents y ont accès par l'entremise d'une ordonnance de la Cour (Finn, 1987; Hamby, 1998). Le traitement en groupe est devenu une sanction populaire imposée par les tribunaux et les programmes d'intervention pour les hommes peuvent s'avérer nécessaires dans le cadre d'un programme de non-judiciarisation avant le procès, faire partie d'une peine imposée ou être une condition de probation (Ministère de la Justice Canada, 2012). Au Québec, les hommes peuvent aussi être dirigés vers les organismes d'aide par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (Rinfret-Raynor *et al.*, 2010). Toutefois, aucune donnée spécifique n'existe concernant les modalités d'accès des hommes issus de l'immigration.

### **3.2 Les barrières à l'utilisation des services d'aide rencontrées par les personnes immigrantes**

Plusieurs barrières peuvent faire obstacle à l'utilisation des services d'aide en violence conjugale par les personnes immigrantes. Pontel et Demczuk (2007) en distinguent trois types : les barrières personnelles, les barrières culturelles ou religieuses et les barrières institutionnelles. Il est à noter que la plupart des études recensées en cette matière s'intéressent aux barrières rencontrées par les

femmes immigrantes. Nous soulignerons toutefois au passage les études portant sur celles qui touchent les hommes, de même que celles qui nous paraissent communes aux deux.

### **3.2.1 Les barrières personnelles**

#### **3.2.1.1 La langue**

Les immigrants, et plus particulièrement les nouveaux arrivants, ne maîtrisent pas toujours la langue d'usage de la société d'accueil. Il peut même arriver que certains ne la comprennent pas du tout. Benhadjoudja (2011) estime qu'il s'agit d'une question essentielle pour l'accès aux services d'aide, tout en déplorant le manque de données sur le sujet au Québec. Comme l'ont fait observer certains chercheurs, les immigrantes allophones en situation de violence conjugale sont désavantagées lorsqu'elles tentent d'obtenir de l'aide (Latta et Goodman, 2005). Leur accès à l'information relative aux services disponibles, voire même l'utilisation du service d'urgence 9-1-1, se trouve alors largement restreint, ce qui peut amener les femmes à croire qu'elles ne peuvent être soutenues adéquatement (Smith, 2004).

Selon Benhadjoudja (2011), les obstacles linguistiques maintiennent la femme dans un état de dépendance face à son conjoint et limitent son autonomie. La recherche de l'auteure menée auprès de huit femmes immigrantes ne parlant ni l'anglais ni le français a démontré que l'aide en violence conjugale chez les femmes immigrantes montréalaises n'a pu être sollicitée que par l'entremise d'un intermédiaire linguistique, qu'il s'agisse d'un professionnel ou d'un proche. Le passage obligé par cet intermédiaire complique la tâche de la femme en demande d'aide, tout comme celle de l'intervenant-te (Pontel, 2007).

Dans le même ordre d'idées, une recherche effectuée dans le sud-est des États-Unis auprès de femmes d'origine latine a montré que les victimes de violence conjugale s'empêchent de dévoiler l'origine de leurs blessures à leur médecin traitant à cause de la barrière de la langue (Murdaugh, Hunt et Sowell, 2004). Plus largement, ces femmes évitent la recherche d'aide en raison de la langue de l'intervenant-te ou de l'absence de traducteur. Kasturitangan et Williams (2003) soulèvent également que les femmes d'origine latine souhaitent interagir avec une personne bilingue pouvant comprendre leur langue et leur contexte culturel. Par ailleurs, le fait d'offrir des services dans plusieurs langues et d'être au diapason des besoins des femmes semble efficace auprès des immigrantes américaines d'origine haïtienne (Latta et Goodman, 2005).

#### **3.2.1.2 Les sentiments de honte et de culpabilité**

La honte et la peur de ce que la famille ou les amis pourraient penser constituent une autre barrière à la recherche d'aide (Abu-Ras, 2003; Kasturitangan et Williams, 2003). Ainsi, même quand elles sont physiquement blessées et qu'elles reçoivent un traitement, les immigrantes latino-américaines, tout comme les sud-asiatiques, ne mentionnent pas au médecin la raison de leurs blessures à cause notamment de la honte, de l'embarras ou de la crainte qu'elles éprouvent d'amplifier la situation de violence (Gill, 2004 ; Murdaugh *et al.*, 2004). Ce sentiment de honte peut être renforcé par la pression de la communauté qui force la femme à garder le silence sur la violence conjugale (Bhuyan et Senturia, 2005). Chez les femmes arabes, les valeurs familiales obligent les victimes à cacher la violence conjugale parce qu'elles ne peuvent accepter la honte relative au fait de divorcer.

### **3.2.1.3 La dépendance économique au conjoint**

Il n'est pas rare que le conjoint soit finalement la seule source de soutien social dont dispose la femme immigrante (Menjivar et Salcido, 2002) et ce tant sur le plan instrumental, financier qu'émotionnel (Guruge et Humphreys, 2009). L'époux peut également être considéré comme la principale source de revenus pour la famille élargie en entier (Menjivar et Salcido, 2002). Le fait que l'homme détienne toutes les ressources financières et que, dans certains cas, la femme n'ait même pas accès à un compte bancaire, peut rendre difficile pour elle de quitter le domicile conjugal (Smith, 2004).

### **3.2.1.4 L'isolement social**

Le projet migratoire entraîne souvent de l'isolement pour les personnes immigrantes qui laissent derrière elles leur famille élargie et leur réseau social (Simich, Beiser, Stewart et Makwarimba, 2005), surtout pour celles qui ne maîtrisent pas la langue du pays d'accueil (Erez *et al.*, 2009; Raj et Silverman, 2003). Par ailleurs, la distribution du soutien informel dans le pays d'accueil n'est pas toujours équilibrée puisque l'homme arrive souvent, en tant que requérant principal, avant la femme et les enfants qui seront considérés comme des personnes à charge (Guruge et Humphreys, 2009) ou encore parce qu'il s'intègre plus rapidement dans le marché du travail. Les résultats de plusieurs recherches menées auprès de femmes immigrantes centraméricaines et sud-asiatiques montrent que les femmes isolées et sans soutien social sont plus susceptibles de subir les formes de violence physique et sexuelle les plus graves (Aguilar, Dutton et Orloff, 2000; Brownridge et Halli, 2002; Raj et Silverman, 2003).

Outre les circonstances sous-jacentes, de nombreuses études démontrent combien l'isolement est un obstacle majeur à l'accessibilité aux réseaux sociaux et aux ressources d'aide (Ahmad *et al.*, 2004; Benhadjoudja, 2011; Bhuyan et Senturia, 2005; Fortin *et al.*, 2007; Raj et Silverman, 2007). Une étude montre, par exemple, que dans les communautés immigrantes asiatiques, la perte du soutien social engendrée par l'immigration a un impact direct sur l'accès aux ressources : la femme violentée étant isolée, moins d'individus sont susceptibles d'être témoins de l'abus et de l'inciter à demander de l'aide (Ahmad *et al.*, 2009).

Bien que la famille puisse constituer un soutien considérable, malgré la distance qui s'impose parfois, Benhadjoudja (2011) souligne que les femmes immigrantes y font peu appel en situation de violence conjugale. De fait, il n'est pas rare qu'une femme désireuse de quitter un conjoint violent n'ait nulle part où aller (Smith, 2004). Une autre étude rapporte des variations importantes entre les différents groupes culturels relativement aux types de conseils que les femmes immigrantes reçoivent de la part de leur réseau : les répondantes afro-américaines et latino-américaines ont été généralement persuadées par leur entourage de laisser leur conjoint tandis que la majorité des sud-asiatiques ont été persuadées de rester avec lui (Yoshioka, Gilbert, El-Bassel et Baig-Amin, 2003).

## **3.2.2 Les barrières culturelles ou religieuses**

### **3.2.2.1 Les représentations de la violence**

Selon les représentations qu'une femme immigrante peut avoir de la violence, certains gestes ou faits que les membres de la société d'accueil perçoivent clairement comme de la violence conjugale peuvent être interprétés différemment. Selon des intervenants-es Québécois-es, les femmes immigrantes ont une conception différente et plus indulgente face à la violence que les femmes

d'origine québécoise, ce qui leur permet de mieux l'accepter (Oxman-Martinez et Krane, 2005; Rojas-Viger, 2007).

Plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de ces représentations différentes. À titre d'exemple, Crandall, Senturia, Sullivan et Shui-Thorton (2005) ont réalisé une étude auprès d'immigrantes américaines originaires de l'Union Soviétique. Il est apparu que les répondantes n'étaient pas très au fait des notions de violence conjugale et que, pour quelques-unes d'entre elles, la violence était perçue comme allant de soi dans une relation de couple. Elles ont par ailleurs mentionné qu'il n'existait pas de services en matière de violence conjugale dans leur pays d'origine<sup>4</sup>. Latta et Goodman (2005) rapportent un exemple similaire concernant cette fois des immigrantes haïtiennes. En Haïti, la violence conjugale est commune, tolérée, voire acceptée, et la police n'agit pas dans ce domaine puisqu'aucune structure judiciaire formelle n'est en place pour la contrer. Cette situation influence la compréhension et la réponse des femmes face à la violence. En effet, elles semblent considérer la violence conjugale comme une réalité à endurer plutôt qu'à fuir. Ces deux études suggèrent donc que le fait de provenir d'un pays où la violence conjugale n'est pas criminalisée ou, si elle l'est, dans lequel la police n'intervient pas adéquatement (Menjivar et Salcido, 2002) peut altérer les représentations que les femmes se font de la violence conjugale parce que les ressources externes sont insuffisantes pour faire apparaître le problème comme soluble aux yeux des victimes.

Par ailleurs, dans certaines cultures, la violence de l'homme envers la femme peut être comprise par celle-ci comme nécessaire afin de préserver son intégrité et celle de sa famille. L'homme est perçu comme étant tout-puissant et immunisé de toute intervention extérieure. La femme finit alors par accepter le contrôle coercitif, à taire la violence et à prendre le blâme (Gill, 2004).

Ces représentations différentes de la violence peuvent constituer un défi pour l'intervention puisqu'elles sont susceptibles d'entrer en contradiction avec celles des intervenants-es. En effet, les entrevues réalisées par Oxman-Martinez et Krane (2005) auprès d'intervenantes de maisons d'hébergement au Québec ont révélé que ces dernières ont tendance à percevoir les femmes issues des minorités ethnoculturelles comme acceptant l'abus ou ayant des difficultés à abandonner une relation abusive. Dans leurs discours, deux perspectives se confrontent : d'une part, l'idée que la femme immigrante doit contrôler sa propre destinée et d'autre part, qu'il faille reconnaître que ces femmes proviennent souvent de sociétés régies par des normes et des valeurs fort différentes concernant notamment la position et le rôle de la femme. Toujours dans le cadre de l'étude d'Oxman-Martinez et Krane (2005), des immigrantes qui ont séjourné en maison d'hébergement affirment ne pas partager la vision qu'ont la majorité des intervenantes de leur situation et constatent une inadéquation entre leurs besoins et les services offerts qu'elles jugent uniformes et sans souplesse. Sur la question de l'appropriation du pouvoir, il semblerait que l'information transmise n'est pas intériorisée, mais plutôt apprise par cœur afin de répondre aux attentes des intervenantes.

C'est également le cas dans l'intervention auprès des hommes où certains modèles centrés sur l'égalité entre l'homme et la femme en tant qu'aspect fondamental dans une saine relation viendraient interférer avec les valeurs culturelles des immigrants latinos (Hancock et Siu, 2009). Cette question d'interférence culturelle entre les modèles occidentaux et ceux dont les immigrants sont porteurs sera explorée plus en détail dans la section de la présente étude portant sur les modèles d'intervention.

---

<sup>4</sup> En 2002, 14 000 homicides conjugaux ont été signalés en Russie (sur 144 millions d'habitants), contre 1432 aux États-Unis (sur 287 millions d'habitants).

### **3.2.2.2 La conception traditionnelle de la famille**

Les études rapportent que les femmes immigrantes peuvent se sentir responsables de préserver l'honneur familial (Gill, 2004; Oxman-Martinez et Krane, 2005). Lorsqu'elles sont confrontées à de la violence conjugale, elles se retrouvent parfois dans l'obligation de ne pas la révéler afin de ne pas briser la famille. C'est le cas notamment des femmes d'origine sud-asiatique ou russe, pour qui maintenir la famille unie revêt une importance cruciale (Ahmad *et al.*, 2009; Crandall *et al.*, 2005). C'est également le cas dans les communautés arabes, où des valeurs familiales fortes contraignent les femmes à taire la violence subie, celles-ci étant incapables de vivre avec la honte que génèrent le divorce et le risque d'exclusion (Kulwicki *et al.*, 2010). Des intervenantes interrogées par Rojas-Viger (2007), abondent dans le même sens. Selon elles, les femmes immigrantes préfèrent garder le silence plutôt que de se sentir responsables d'avoir brisé la famille ou encore d'avoir fait emprisonner leur conjoint.

Le maintien de l'unité familiale peut être une valeur portée (ou intériorisée) par la femme immigrante elle-même, mais également imposée de l'extérieur. Comme le souligne Menjivar et Salcido (2002), la famille ou la communauté peut avoir une vision orthodoxe du mariage ou des rôles de genre. De fait, lorsque la famille élargie est présente dans le pays d'accueil, il arrive qu'elle soit moins un soutien qu'une pression supplémentaire sur les épaules de la femme à l'effet qu'elle doit préserver l'unité familiale et le statut de la famille dans la communauté (Bhuyan et Senturia, 2005; Gill, 2004; Guruge et Humphreys, 2009; Kulwicki *et al.*, 2010; Rojas-Viger, 2007; Smith, 2004).

Selon la documentation scientifique consultée, le maintien de la famille traditionnelle constitue une valeur importante non seulement pour les femmes immigrantes, mais aussi pour les hommes. Il s'agit pour certains d'entre eux d'un devoir relatif à l'honneur, une valeur culturellement cruciale liée à la réputation de l'homme et à sa capacité de protéger sa famille (Gill, 2004).

### **3.2.2.3 La crainte de la stigmatisation ou du rejet de la communauté**

La peur de la stigmatisation sociale ou, en d'autres termes, de la perte du soutien informel, a un impact clair sur la demande d'aide dans les communautés immigrantes (Smith, 2004), notamment asiatiques (Ahmad *et al.* 2009), russes (Bhuyan et Senturia, 2005) et arabes (Kulwicki *et al.*, 2010). Quand la communauté d'appartenance établie au Canada ne soutient pas la femme qui quitte son époux, elle « quitte non seulement son partenaire, mais sa communauté ethnoculturelle, sa famille élargie et sa communauté religieuse aussi (Smith, 2004, p.15) ».

Puisque les informations circulent rapidement dans les communautés immigrantes (Guruge et Humphreys, 2009), le manque de confidentialité des services d'aide peut freiner sérieusement les efforts des femmes immigrantes qui craignent la stigmatisation et le rejet. Selon Smith (2004), dans certains organismes les interprètes bénévoles proviennent de la même communauté ethnoculturelle que la victime. Cela facilite son repérage et la femme immigrante se voit parfois forcée par des membres de sa famille à réintégrer le domicile conjugal (Guruge et Humphreys, 2009). Cet obstacle serait notamment présent dans les communautés arabes où des intervenants-es, par leur manque de rigueur quant au secret professionnel, mettraient les victimes en danger et les ferait hésiter à se confier, même à leur médecin de famille par exemple (Kulwicki *et al.*, 2010).

### **3.2.3 Les barrières institutionnelles**

#### **3.2.3.1 La méconnaissance des ressources d'aide**

Les femmes immigrantes ont parfois peu de connaissances sur les services offerts ou sur leur fonctionnement. Ceci est particulièrement souligné dans l'étude d'Abu-Ras (2003) auprès des communautés arabes et celle d'Ahmad *et al.* (2009) auprès des communautés asiatiques. Dans l'étude d'Ahmad *et al.* (2004), au moins la moitié des participantes asiatiques de leur échantillon ne savaient pas que les questions de relations intimes pouvaient être discutées avec un-e intervenant-te du domaine de la santé.

En plus d'être peu connus, les services d'aide peuvent par ailleurs être mal perçus. Les personnes immigrantes peuvent par exemple entretenir une certaine confusion sur les rôles de la police et des services sociaux. Certaines, peuvent avoir une mauvaise impression à cause d'une discrimination, d'une insensibilité culturelle ou des barrières linguistiques subies lors d'un contact antérieur avec les services. De plus, les centres d'hébergement sont parfois vus comme des endroits peu sécuritaires, dangereux et associés à la drogue et à la violence (Latta et Goodman, 2005).

#### **3.2.3.2 Les craintes liées au statut d'immigration**

Il arrive que les femmes immigrantes ne connaissent pas bien leurs droits au Canada. L'une de leurs craintes par rapport à la divulgation de la violence conjugale est d'être expulsées ou de perdre la garde de leurs enfants (Smith, 2004). Cette insécurité liée au statut d'immigration rend les femmes plus vulnérables et les études montrent qu'elles tendent à se tourner vers des services d'aide formels souvent très tard dans la trajectoire de violence (Ahmad *et al.*, 2009; Kasturitangan et Williams, 2003; Raj et Silverman, 2007). L'accès à ces services peut lui-même être conditionnel à ce que les femmes répondent à des critères d'éligibilité. Elles devront alors fournir la preuve de leur statut et subir des intrusions dans leur vie privée, ce qui peut se révéler dissuasif (Guruge et Humphreys, 2009). En somme, le statut d'immigration lui-même, parce que fragile, ainsi que tous les obstacles qui y sont associés quant à l'accès aux ressources d'aide placent la femme d'emblée dans une position fort complexe.

#### **3.2.3.3 La crainte de l'incompréhension, du jugement et du racisme**

Historiquement, les centres d'hébergement et les services d'aide en matière de violence conjugale ont été créés par et pour des femmes caucasiennes, instruites provenant de la classe moyenne, sans considération particulière pour les besoins des femmes d'origines ethnoculturelles diverses (Donnelly, Cook, van Ausdale et Foley, 2005). De nos jours, plusieurs améliorations ont été pensées et apportées dans les ressources d'aide, mais cela demeure insuffisant pour répondre adéquatement aux besoins de toutes les femmes immigrantes. Des auteurs estiment que la situation relève en partie de ce qu'il est convenu de nommer le privilège des Blancs (White privilege), soit un système de bénéfices, d'avantages et d'opportunités favorisant les personnes blanches de la société. Cette inégalité de fait serait renforcée par le « color blindness » (le fait d'ignorer la couleur de la peau), un principe politiquement correct selon lequel tous devraient être considérés de manière semblable, sans égards aux diversités culturelles (Donnelly *et al.* 2005). La recherche demeure nécessaire pour mieux saisir les mécanismes par lesquels le privilège des Blancs influence l'exclusion des femmes « minorisées » (Burman, Smailes et Chantler, 2004).

Les victimes de violence issues des minorités font face à des obstacles qui sont exacerbés par les questions de « race » et de classe sociale (Burman *et al.*, 2004). Le fait que les services d'aide

offerts ne soient pas tous culturellement et linguistiquement appropriés (Smith, 2004) peut alors être interprété par elles comme émanant du racisme ou de la discrimination (Guruge et Humphreys, 2009). Même sans être immigrants, plusieurs groupes minoritaires, comme les femmes afro-américaines ont exprimé leur insatisfaction face à certains services en raison du racisme auquel elles ont été confrontées (Gillum, 2008). Lorsque c'est possible, certaines femmes préfèrent taire qu'elles font partie d'un groupe jugé minoritaire. C'est ce que rapporte l'étude de Burman *et al.* (2004) auprès de femmes d'origine juive aux États-Unis. Concrètement, une immigrante qui a vécu du racisme ressentira de l'anxiété face au risque que cette expérience se répète et sera ainsi réticente à chercher de l'aide dans le futur (Burman *et al.*, 2004).

Selon Romito (2000), les intervenants-es peuvent eux aussi vivre de l'anxiété lorsqu'ils s'impliquent dans des situations comportant des enjeux liés à la race ou à la culture. Cette anxiété peut avoir des effets pervers et constituer elle aussi une barrière à l'intervention puisque les représentations qu'ils se font de la communauté s'ajoutent à leurs idées préconçues sur la violence conjugale. Burman *et al.* (2004) soulignent à cet égard que la femme est souvent perçue comme responsable de la violence ou encore que sa communauté est vue comme pathologique lorsque certaines organisations se penchent sur la question de la violence conjugale dans les communautés « minorisées ». À cause de ces perceptions, on évite de reconnaître certains signes ou de poser les bonnes questions, ce qui conduit à une forme de déni passif des difficultés rencontrées par les femmes.

Les stéréotypes racistes, tant subtils que flagrants, font parfois partie de l'idéologie portée par le personnel des ressources d'aide. Tel est le constat fait par une équipe de recherche (Donnelly *et al.*, 2005) après avoir interrogé 44 directeurs exécutifs d'organismes voués aux femmes victimes de violence en Alabama. Dans cette étude, les répondants croyaient que les femmes noires n'utilisent pas les services parce qu'elles préfèrent le soutien de leur communauté, que les femmes latinos évitent le système en raison de leur statut d'immigration souvent illégal et que les femmes asiatiques n'ont pas recours aux ressources par timidité. Au lieu de réfléchir à des moyens d'adapter leurs services aux multiples clientèles, les directeurs étaient plus susceptibles d'invoquer les différences comme excuses pour éviter la création de programmes sensibles à la diversité culturelle (Donnelly *et al.*, 2005). Mains efforts doivent être déployés afin de mieux satisfaire les besoins spécifiques des immigrantes et reconnaître comment le privilège des Blancs affecte les pratiques et attitudes (Donnelly *et al.*, 2005). Spécifiquement, il faut reconnaître le racisme dans le système judiciaire et améliorer l'intervention de façon à accorder une plus grande responsabilité aux agresseurs (Gillum, 2008).

### **3.2.3.4 Le manque de collaboration intersectorielle**

Certaines barrières à l'utilisation des services prennent également leur origine dans le manque de collaboration intersectorielle. De nombreuses interventions existent pour les personnes immigrantes, mais celles-ci sont réalisées isolément (Guruge et Humphreys, 2009) et sans qu'un plan cohérent ne les supporte, ce qui complexifie les évaluations (Rojas-Viger, 2007). Ce problème peut être illustré à l'aide des travaux de Harper et Martinez (2006) qui a examiné les procès-verbaux de la *Table de concertation en violence conjugale de Montréal*. L'étude démontre que les organismes membres accordent de l'importance au fait de développer la concertation et l'échange d'expertise entre les organismes des communautés ethnoculturelles et ceux en violence conjugale. À partir de 2001, les membres de la Table ont élaboré *Le protocole de collaboration intersectorielle pour les enfants exposés à la violence conjugale* en y intégrant une dimension ethnoculturelle. Cependant, le bilan des activités de la Table entre 1997 et 2005 indiquait qu'il y avait toujours une grande disparité dans les services selon les communautés et qu'il y avait peu de

communication entre le réseau public et les organismes destinés aux communautés à la fin de la période étudiée.

Selon les analyses proposées par Burman *et al.* (2004), la marginalisation et l'exclusion de groupes vulnérables peut être exacerbée quand les services de tous les secteurs impliqués de près ou de loin pour contrer la violence conjugale ne sont pas offerts de façon coordonnée. La même situation peut également donner l'impression que les besoins des victimes sont comblés par des services disponibles alors que ce n'est pas le cas. Pour ces auteurs, il est nécessaire de combler les lacunes qui existent dans l'offre de services pour mieux répondre aux besoins des femmes immigrantes qui se trouvent à l'intersection entre plusieurs contextes de vulnérabilité liés à leur appartenance ethnique, de genre et de classe sociale. Les auteurs identifient quatre secteurs d'aide qu'il faut à leur avis mieux imbriquer soit : les services spécialisés en violence dans les organismes ayant une vocation culturelle spécifique; les services généraux offerts dans ces mêmes organismes; les services spécialisés en violence dans les établissements offrant des services à la population générale; les services généraux offerts dans ces même établissements.

Guruge et Humphreys (2009) illustrent l'importance de mieux coordonner les services à partir de l'exemple des immigrantes sri-lankaises. Les auteurs soulignent que la langue et la culture deviennent des obstacles encore plus sérieux pour ces dernières lorsqu'elles et leurs enfants nécessitent plus d'un service. Elles sont alors contraintes de multiplier les visites dans plusieurs agences. La possibilité de recevoir tous les services sous un même toit, ou du moins de bénéficier d'une meilleure coordination entre les organismes est nettement avantageuse pour elles.

### **3.2.3.5 Le manque de financement des organismes d'aide**

L'insuffisance des ressources financières des organismes constitue une limite majeure qui se répercute sur la qualité, la quantité et l'accessibilité des services disponibles (Battaglini, 2007). Un financement suffisant permet au contraire d'assurer que ces caractéristiques soient présentes comme le montre l'étude de Rinfret-Raynor *et al.* (2010) visant à évaluer les effets du 2<sup>e</sup> Plan d'action en matière de violence conjugale. Les chercheurs internationaux montrent que de manière générale, le manque de financement est criant par rapport au nombre de clients dans le besoin. Il contraint les organismes à soumettre des demandes de fonds annuelles et expose les participants à un grand nombre de critères d'éligibilité pour accéder aux services (Guruge et Humphreys, 2009).

Le manque de financement des organismes empêche les intervenants-es de bien répondre aux besoins de toutes les femmes par manque de temps, lequel est nécessaire à la compréhension de leurs situations complexes (Battaglini, 2007; Merchant, 2000; Smith, 2004). De fait, les interventions auprès des immigrants sont en moyenne 40% plus longues qu'avec la population en général et nécessitent souvent la présence d'interprètes (Battaglini, 2007). Il n'est pas rare par ailleurs que les intervenants-es se sentent négligés, sous financés et mal rémunérés (Smith, 2004).

Pour plusieurs auteurs, cela constitue un paradoxe puisqu'au moment même où la question de la violence conjugale prend de l'ampleur, où les signalements de violence conjugale chez les femmes immigrantes sont en hausse, notamment au Canada (Smith, 2004), l'éligibilité aux services d'aide est réduite et de nombreuses femmes en sont complètement exclues en raison de leur statut migratoire (Burman *et al.*, 2004). La contradiction est d'autant plus forte qu'il est recommandé de procéder à un dépistage systématique de la violence chez les immigrants (Kim et Zane, 2004).

Malgré leur peu de ressources, Rojas-Viger (2007) souligne que les intervenantes développent diverses stratégies pour rejoindre les immigrants. Ils utilisent des approches féministe,

ethnoculturelle, communautaire (invitent les groupes ethnoculturels à partager ensemble) et politique (développent des tribunes où les femmes peuvent témoigner de leur parcours migratoire, de leurs difficultés).

### **3.3 Les recommandations en matière d'intervention auprès des personnes immigrantes**

Les écrits scientifiques et la littérature grise recensés font état de plusieurs recommandations destinées à améliorer l'intervention auprès des personnes immigrantes. Nous nous sommes inspirés de la catégorisation de Pontel et Demcsuk (2007) dans notre présentation de ces recommandations. Nous distinguons donc les recommandations en lien avec les barrières personnelles, les barrières culturelles et religieuses et les barrières institutionnelles.

#### **3.3.1 Les recommandations en lien avec les barrières personnelles**

##### **3.3.1.1 Rompre la barrière linguistique**

Selon plusieurs auteurs, la barrière linguistique constitue l'un des premiers obstacles auxquels les personnes immigrantes font face pour recevoir des services d'aide. Pour la franchir, il serait d'abord souhaitable que les personnes immigrantes puissent avoir accès à de l'information dans leur propre langue (Bhuyan et Senturia, 2005; Battaglini, 2007). Cela permettrait en outre une meilleure connaissance et une plus grande accessibilité aux divers services disponibles dans leur région, que ce soit des services directement reliés à la violence conjugale ou encore des services d'ordre plus généraux tels que des services légaux ou médicaux (Latta et Goodman, 2005). Benhadjoudja (2011) précise d'ailleurs l'importance de traduire le carnet des ressources en violence conjugale dans les langues les plus parlées à Montréal.

En deuxième lieu, il serait pertinent d'offrir aux personnes immigrantes des services directement dans leur langue maternelle. Pour Benhadjoudja (2011), cela pourrait avoir d'importantes répercussions sur l'arrêt même de la violence en favorisant l'accessibilité des ressources d'aide et en favorisant la fin du cycle de la violence. L'auteure précise par ailleurs qu'il serait pertinent que dans chaque équipe de travail du réseau de la santé, il y ait des intervenants-es qui puissent communiquer dans d'autres langues que le français et l'anglais. Au Québec, près du tiers des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale indiquent qu'elles sont en mesure d'offrir des services en espagnol (32,9%) ou dans d'autres langues (30,4%) (Rinfret-Raynor *et al.*, 2010). Battaglini (2007) considère également que la reconnaissance de la spécificité de l'intervention auprès des personnes immigrantes passe, entre autres, par l'engagement d'intervenants-es polyglottes. Il est toutefois difficile de procurer des services dans chacune des langues parlées par les personnes immigrantes. C'est pourquoi plusieurs auteurs parlent plutôt de favoriser l'accès à des intermédiaires linguistiques ou à des interprètes (Ahmad *et al.*, 2009; Battaglini, 2007; Kulwicki *et al.*, 2010).

Les personnes immigrantes peuvent avoir accès à de l'information sur les services d'aide disponibles par le biais des intermédiaires linguistiques mis à leur disposition. Des auteurs estiment qu'il serait aidant que des interprètes accompagnent les policiers lors de leurs interventions (Benhadjoudja, 2011). Notons toutefois qu'une formation adéquate pour les interprètes est requise puisque ceux-ci dispensent souvent des services dans les organismes de façon informelle et bénévole (Smith, 2004). Il est par ailleurs souligné que les services d'aide doivent aller plus loin que la simple compétence linguistique, en allant chercher une compétence culturelle, c'est-à-dire

en s'adaptant non seulement à la langue de la clientèle, mais en s'intéressant aussi à leur culture tout entière (Bhuyan et Senturia, 2005; Murdaugh *et al.*, 2004).

### **3.3.1.2 Favoriser l'insertion sociale**

Dans l'étude de Rojas-Viger (2007), les intervenantes interrogées déclarent que la problématique de la violence chez les immigrants est particulièrement reliée aux obstacles à l'insertion sociale, comme les entraves à l'accès au marché du travail. Elles soulignent l'importance du lien entre la violence structurelle et la violence conjugale chez les femmes immigrantes et indiquent que les solutions doivent venir de la société sur différents plans, soit par rapport à l'emploi, à l'habitation et à l'éducation.

Cette aide à l'insertion sociale devrait être offerte avant même que la femme immigrante n'entre dans un processus de rupture avec son conjoint violent. Une fois arrivées dans le pays d'accueil, il importe en effet que les femmes immigrantes aient un meilleur accès à l'éducation et à la recherche d'emploi (Bhuyan et Senturia, 2005). Les auteurs recommandent de les aider à connaître les opportunités de travail ou de formation afin qu'elles puissent être moins dépendantes de leur partenaire violent, ce qui permettrait également de diminuer les possibilités d'isolement social (Rojas-Viger, 2007). Considérant le lien étroit entre l'intégration en emploi et la maîtrise des langues officielles en usage dans la société d'accueil<sup>5</sup> il est recommandé que les femmes immigrantes aient accès à des programmes de langue seconde à la suite de l'immigration (Bhuyan et Senturia, 2005). Le Conseil du statut de la femme (2011) suggère même de réaliser cet effort d'intégration en amont de la migration en favorisant l'accès à des cours de français pré migratoires pour le conjoint du requérant, comme c'est le cas pour le requérant lui-même.

La femme immigrante qui quitte une situation de violence doit par ailleurs avoir accès à différents services qui lui éviteront de se retrouver sans ressource. Une aide sera par exemple requise afin de l'orienter dans la recherche de services de garde d'enfants, d'aide juridique, de formation professionnelle ou d'aide à l'intégration sur le marché du travail (Bhuyan et Senturia, 2005; Smith, 2004). Il faut également qu'elle dispose d'une information complète et détaillée sur les ressources financières auxquelles elle peut avoir droit (Abu-Ras, 2003). De tels accompagnements, dispensés dans un environnement sécuritaire, favoriseront la divulgation des abus que subissent les immigrantes, diminueront l'isolement social et faciliteront l'accès à des informations relatives aux opportunités de travail ou de formation par exemple, pour atténuer la dépendance au partenaire violent (Sharma, 2001).

### **3.3.2 Les recommandations en lien avec les barrières culturelles**

#### **3.3.2.1 Respecter les valeurs familiales et celles de la communauté**

Selon Fortin *et al.* (2007), il est nécessaire de maintenir une intervention fondée sur l'action féministe puisque les femmes immigrantes ont les mêmes besoins de base que toutes les autres victimes de violence conjugale. L'auteure précise qu'il faut miser sur les valeurs universelles qu'ont toutes les femmes (aspiration au respect, à la liberté, au bien-être, etc.) de même que les informer et échanger avec elles sur l'égalité entre les sexes, en évitant cependant le jugement et en acceptant leurs valeurs. Dans ce contexte, les interventions effectuées sont souvent centrées

---

<sup>5</sup> Bien que le français soit la langue officielle du Québec, dans le contexte montréalais, beaucoup d'emplois occupés majoritairement par des femmes exigent dans les faits une connaissance approfondie du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.

uniquement sur la femme, comme c'est d'ailleurs le cas avec les non-immigrants. Toutefois, plusieurs études reflètent que les communautés immigrantes ont une culture davantage axée sur la famille et la collectivité que les Nord-Américains. Ces interventions centrées sur la femme seraient donc inadéquates pour répondre aux besoins de tous les membres de la famille (incluant le conjoint violent et les enfants) et une approche familiale et systémique devrait être davantage privilégiée (Ahmad *et al.*, 2009; Anitha, 2008). Selon certains auteurs, des approches plus familiales seraient de plus en plus utilisées sur le terrain avec les personnes immigrantes (Rojas-Viger, 2007).

Une approche individuelle et féministe peut se révéler en décalage avec les valeurs des minorités qui privilégient la relation et le soutien de la famille, de la collectivité ou des instances religieuses (Latta et Goodman, 2005). Par exemple, une étude de Yoshihama (2002) réalisée auprès de femmes japonaises immigrées aux États-Unis a montré que l'utilisation de stratégies actives comme la confrontation ou la séparation pouvait être néfaste pour le bien-être psychologique de ces femmes parce que ces stratégies entrent trop en discordance avec leurs valeurs.

Pour être qualifié de culturellement adapté, un service d'aide doit, selon Sharma (2001), considérer que l'importance de maintenir la famille unie est souvent cruciale chez la femme immigrante et qu'il ne faut donc pas lui demander de placer ses propres besoins devant ceux de sa famille. Il est donc impératif de s'ouvrir aux approches ou théories moins centrées sur l'individu, mais davantage interrelationnelles, des approches plus collectivistes qu'individualistes, de façon à mieux intégrer la famille en contexte d'intervention (Ahmad *et al.*, 2009; Kasturitangan et Williams, 2003; Rojas-Viger, 2007). Par ailleurs, en raison des fortes valeurs familiales, il pourrait être avantageux de mettre l'accent sur les conséquences transgénérationnelles de la violence dans les interventions (Ahmad *et al.*, 2009). La perte du soutien social de la femme à la suite de l'immigration met également en relief la nécessité de développer des groupes de soutien et des services communautaires pour les immigrantes afin de faciliter leur intégration et le développement d'un nouveau réseau. Les travaux d'Ahmad *et al.* (2009) témoignent de l'importance particulière de cette observation dans le travail au sein de la population sud-asiatique.

### **3.3.2.2 Sensibiliser des personnes immigrantes aux effets du patriarcat**

Plusieurs études tendent à démontrer que les femmes qui acceptent les normes patriarcales sont plus à risque de subir de l'abus continu sans utiliser des stratégies actives ou rechercher de l'aide pour s'en sortir (Muehlenhard et MacNaughton, 1988; Raj et Silverman, 2002; Reidy et von Korff, 1991). Une étude canadienne a aussi démontré que les croyances patriarcales dans les communautés asiatiques étaient liées à l'incapacité des femmes à reconnaître qu'elles sont victimes d'abus. Les résultats de cette étude font également ressortir le besoin de mettre en place des stratégies afin d'améliorer le statut de la femme dans la communauté sud-asiatique et qu'il est nécessaire d'éduquer la communauté sur les conséquences négatives de l'inégalité hommes-femmes (Ahmad *et al.*, 2009).

L'ambiguïté autour des définitions de la violence conjugale dans certaines communautés devrait donc être discutée dans des programmes d'éducation de la communauté. Ceci est d'autant plus vrai que la recherche démontre qu'un plus haut niveau d'éducation réduit l'ampleur des croyances patriarcales (Ahmad *et al.*, 2004).

### **3.3.2.3 Sensibiliser les diverses communautés**

Pour changer les mentalités et mettre fin à la violence conjugale chez les personnes immigrantes, un certain nombre d'auteurs indiquent que des activités de sensibilisation doivent avoir lieu, tant en ce qui a trait à la violence conjugale qu'aux services offerts. Selon Latta et Goodman (2005), bien

que de telles activités de sensibilisation et d'éducation soient nécessaires, c'est davantage un changement culturel qui devrait s'imposer au sein des communautés. En ce sens, la compréhension de la violence conjugale doit passer d'un niveau individuel à un niveau communautaire (Guruge et Humphreys, 2009). L'étude de Hyman *et al.* (2006) fait ressortir que la majorité des femmes immigrantes (récentes ou non) victimes de violence conjugale ont divulgué les incidents à au moins un membre de leur famille ou à un ami. Ce fait met en lumière l'importance d'effectuer des activités de sensibilisation dans toute la communauté afin que chacun soit au courant de la réalité de la violence conjugale et des ressources disponibles pour les victimes.

Toujours selon les auteurs consultés, l'un des objectifs de cette sensibilisation est d'abolir certains préjugés qui peuvent être présents dans les communautés comme, par exemple, le fait d'attribuer entièrement la violence à l'abus d'alcool ou à des caractéristiques génétiques (Abu-Ras, 2003). De manière générale, les activités de proximité avec la communauté doivent aussi mettre l'accent sur l'ampleur de la violence conjugale et sa gravité, adapter le contenu éducatif en fonction du genre ciblé et augmenter la visibilité des ressources sur la violence conjugale dans la communauté (Moracco, Hilton, Hordes et Frasier, 2005). Par ailleurs, les programmes de prévention primaire devraient inclure une éducation qui remet en question les croyances patriarcales de la communauté et promouvoir l'équité dans les relations de genre (Ahmad *et al.*, 2004). De plus, il est essentiel pour plusieurs auteurs d'élever la conscience communautaire et collective aux besoins spécifiques des femmes victimes de violence, d'exposer les liens entre la violence et les facteurs culturels (patriarcaux) associés à la subordination des femmes, d'en reconnaître les conséquences dévastatrices sur leur bien-être et de les soutenir dans la dénonciation afin de contrer les mythes et préjugés qui perdurent et les empêchent de pleinement s'épanouir (Ahmad *et al.*, 2004, 2009; Gill, 2004).

Pour ce faire, des stratégies multiples de sensibilisation à la violence conjugale auprès des immigrants devraient être envisagées (Bhuyan et Senturia, 2005). Une première stratégie serait de distribuer de l'information sur la problématique de la violence conjugale et sur les services d'aide dans la langue de la communauté visée et dans les endroits que fréquentent ses membres, à la télévision, dans les journaux communautaires, etc. (Abu-Ras, 2003; Guruge et Humphreys, 2009). Il serait important par ailleurs de développer la compétence des intervenants-es à travailler en collaboration avec des représentants de la communauté ethnique (Ahmad *et al.*, 2009; Pontel et Demczuk, 2007); cette stratégie serait pratique pour éviter la stigmatisation et rendre plus facile l'accès aux services (Guruge et Humphreys, 2009). Dans leurs contacts avec les communautés, les professionnels de la santé devraient notamment se pencher sur les aspects des croyances religieuses ou les valeurs culturelles qui encouragent la non-violence, promouvoir le soutien de la communauté, briser le silence autour de la violence conjugale et minimiser le stigma social (Guruge et Humphreys; 2009).

Finalement, Smith (2004) recommande des campagnes d'éducation publique afin de modifier les attitudes des communautés ethnoculturelles à l'égard de la violence conjugale. Selon d'autres auteurs, ces campagnes devraient aussi être conduites dans les établissements scolaires afin de promouvoir de saines relations chez les jeunes (Bhuyan et Senturia 2005). Il faudrait mettre sur pied aussi des activités de proximité pour sensibiliser non seulement les femmes aux réalités de la violence conjugale, mais également les hommes, les enfants, les intervenants-es, les policiers, les dirigeants religieux et toute autre personne concernée par le problème (Gillum, 2008; Latta et Goodman, 2005) afin qu'elles réagissent adéquatement aux situations de violence rapportées par les femmes qui se confient à eux (Kulwicki *et al.*, 2010).

### **3.3.3 Les recommandations en lien avec les barrières institutionnelles**

#### **3.3.3.1 Constituer des équipes d'intervenants-es multiethniques**

Pour franchir les barrières reliées aux institutions, les intervenants-es doivent correspondre à certains critères qui permettront aux personnes immigrantes de sentir que le service offert est adapté à leurs besoins. Ainsi, selon plusieurs auteurs, engager des intervenants-es d'origine multiethnique dans une ressource d'aide peut rendre celle-ci plus accessible aux femmes immigrantes en donnant davantage l'impression que la ressource n'est pas seulement faite pour la femme blanche occidentale (Abu-Ras, 2003; Pontel et Demczuk, 2007; Sharma, 2001). Plus largement, la promotion des services dans une perspective multiculturelle passe aussi par un enrichissement interculturel dans l'environnement et le contexte d'intervention qui se manifeste par exemple dans l'adaptation aux habitudes hygiéniques et alimentaires des personnes immigrantes ou par l'organisation d'activités thématiques (Abu-Ras, 2003; Gillum, 2008; Pontel et Demczuk, 2007).

#### **3.3.3.2 Former les intervenants-es à la diversité et aux relations interculturelles**

Les auteurs insistent sur l'importance d'offrir une formation sur la diversité et les relations interculturelles aux différents intervenants-es qui œuvrent en maison d'hébergement, dans la police, dans le secteur de la justice ou dans l'interprétariat. Le but est de favoriser une attitude d'ouverture, de mettre fin aux préjugés, de démystifier l'influence de la culture sur l'expérience des immigrants et de rendre les intervenants-es plus sensible à leurs besoins hygiéniques et alimentaires (Abu-Ras, 2003; Battaglini, 2007; Corbeil et Marchand, 2006; Kulwicki *et al.*, 2010; Smith, 2004). Cette formation serait essentielle afin d'améliorer la qualité des services dispensés aux immigrants (Corbeil et Marchand, 2006; Kulwicki *et al.*, 2010). Selon le Réseau national sur la violence envers les femmes immigrantes et des minorités visibles (2004), la connaissance culturelle devrait même être institutionnalisée dans les organismes. La connaissance et la sensibilisation culturelle doivent concerner tous les membres de l'organisation de manière à faciliter les échanges avec les personnes d'autres origines ethniques et minimiser les possibilités de malaise, de conflit et de division. La connaissance et la sensibilisation culturelle devraient d'ailleurs être bien en vue dans les politiques et pratiques de l'organisation.

Fortin *et al.* (2007) précise qu'au-delà de la formation, les intervenants-es doivent aussi pouvoir prendre du temps sur leurs heures de travail afin de faire des lectures sur le sujet. La participation à des événements de la communauté est une autre voie proposée dans les écrits scientifiques pour permettre l'approfondissement des multiples réalités culturelles et ainsi éviter à l'intervenant-te de tenir pour acquises certaines caractéristiques culturelles qui devraient plutôt être considérées comme la base d'un cadre de référence malléable (Kasturitangan et Williams, 2003).

#### **3.3.3.3 Favoriser une attitude d'ouverture chez les intervenants-es**

Plus que sa simple origine ethnique, l'attitude de l'intervenant-te s'avère primordiale. Celui-ci devra en outre développer le lien de confiance avec les personnes immigrantes et apprendre à projeter une attitude de non jugement. Selon une étude, les femmes satisfaites de leur relation avec un professionnel rapportent que celui-ci avait pris beaucoup de temps pour discuter avec elles, les mettre à l'aise, parler de leurs enfants et échanger sur les différences entre les cultures (Ahmad *et al.*, 2009).

Les intervenants-es doivent montrer une attitude d'ouverture en prenant notamment le temps de se familiariser avec la culture, les croyances et les pratiques religieuses de l'autre (Fortin *et al.*, 2007; Gouvernement du Québec, 1999). Il faut aussi prendre le temps de bien connaître le vécu antérieur à la migration (Gouvernement du Québec, 1999), l'histoire de la femme et le fonctionnement de sa famille, de discuter avec elle des craintes et des traumatismes liés à ce qu'elle a vécu dans son pays d'origine (Fortin *et al.*, 2007), de vérifier le nombre d'années de résidence au Canada et le degré d'acculturation qui en découle (Hyman *et al.*, 2006).

Une telle attitude d'ouverture et de compréhension de la culture et de la trajectoire de la personne immigrante permet de mieux appréhender le phénomène de la violence, d'éviter d'expliquer la violence conjugale par la culture et de mieux adapter l'intervention en fonction des besoins culturels des personnes immigrantes (Bhuyan et Senturia 2005; Burman *et al.*, 2004; Gouvernement du Québec, 1999). Si, certains services destinés aux personnes immigrantes déçoivent actuellement, c'est, selon Guruge et Humphreys (2009), parce qu'ils cernent mal les besoins et la complexité de cette population.

À titre d'exemple, Garceau, Villeneuve et Dupont (2007), illustrent l'attitude d'ouverture et de compréhension souhaitée par de nombreux auteurs dans leur module de formation intitulé *Violence conjugale chez les femmes immigrantes et réfugiées*. En balisant une démarche de communication en intervention interculturelle fondée sur l'ouverture et l'écoute, ils suggèrent aux intervenantes d'adopter les postures suivantes :

- Poser des questions ouvertes de façon à pouvoir discuter des émotions;
- Offrir une écoute passive lorsque nécessaire;
- Ne pas mettre de pression pour que la personne verbalise toutes ses pensées;
- Être sensible aux significations des silences. L'usagère est-elle en train d'explorer ses attitudes ? Est-elle dans une impasse ? ;
- Écouter. Essayer de comprendre les significations des messages;
- Donner du *feedback*;
- Être ouverte;
- Ne pas imposer son schème de valeurs et de références à l'autre;
- Respecter le souci de la femme de vouloir préserver son identité culturelle.

### **3.3.3.4 Considérer la variabilité au sein des communautés immigrantes**

Si toutes les personnes immigrantes ont en commun le statut d'immigration, elles ne constituent pas pour autant un groupe homogène. En plus de développer une sensibilité aux spécificités culturelles, les intervenants-es doivent savoir reconnaître la diversité à l'intérieur des différentes communautés. En se penchant sur un échantillon de femmes immigrantes issu des données de l'Enquête sociale générale de 1999, Hyman *et al.* (2006) constatent notamment que même regroupées en fonction du pays d'origine, les femmes immigrantes représentent un groupe hétérogène. En effet, leur état de santé et leurs comportements peuvent varier selon le nombre d'années depuis l'immigration, l'âge au moment de l'immigration et la langue maternelle. Divers facteurs peuvent donc exercer une importante influence sur leurs expériences de violence conjugale. Un autre exemple de diversité provient de l'étude réalisée par Kasturitangan et William (2003). Les chercheurs ont interrogé neuf immigrantes latino-américaines quant à leur perception du rôle joué par la famille pendant et après les abus. Or, aucune des répondantes n'a retracé un vécu similaire.

Dans l'analyse de la diversité, une attention doit être portée aux facteurs sociocontextuels qui affectent la vie des personnes immigrantes. Selon certaines hypothèses, les sociétés exposées à des formes extrêmes de conflits politiques peuvent percevoir la violence comme une façon normale de gérer les conflits, à la fois généralement que dans l'intimité (Ahmad *et al.*, 2004). Hyman *et al.* (2006), suggèrent par ailleurs que le degré d'acculturation des personnes immigrantes, dont le nombre d'années de résidence au Canada constitue un indicateur, soit pris en considération dans les interventions faites auprès des femmes immigrantes.

Les variations évoquées dans cette section renvoient à la conclusion de Bhuyan et Senturia (2005) selon laquelle il est important de rendre la recherche culturellement compétente et de ne pas se contenter de vastes catégories lorsqu'on analyse les situations de violence conjugale. Chaque communauté, et même chaque individu, possède ses particularités qui influenceront la façon dont les femmes expérimenteront et répondront à la violence. En plus des différences culturelles, les différences individuelles doivent impérativement être considérées. Ces conclusions sont aussi pertinentes pour l'intervention auprès des hommes immigrants ayant des comportements violents.

### **3.3.3.5 Informer les femmes immigrantes sur leurs droits**

Une importante barrière institutionnelle réside dans le fait que les personnes immigrantes ne connaissent parfois pas ou très peu leurs nouveaux droits dans leur pays d'accueil. Elles risquent de s'enliser dans le silence si elles craignent d'être expulsées ou de perdre la garde des enfants en dénonçant la violence (Sharma, 2001; Smith, 2004). Ainsi, il est primordial de mieux informer les personnes immigrantes, notamment les femmes, sur leurs droits au Canada (Sharma, 2001; Smith, 2004) et sur leur statut d'immigration (Fortin *et al.*, 2007). Il serait également pertinent de fournir de l'information aux femmes immigrantes quant aux ressources économiques disponibles dans leur communauté de façon à les outiller pour quitter le conjoint violent si telle est leur volonté (Abu-Ras, 2003).

### **3.3.3.6 Développer la collaboration entre les services de divers secteurs**

Toujours dans le but d'améliorer l'intervention auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale, une dernière série de recommandations concerne la collaboration entre les services des différents secteurs. À ce chapitre, plusieurs auteurs soulignent l'intérêt d'améliorer la coordination entre les services sociaux, les services de santé publique et le système de justice, tout en prenant en considération les immigrants et réfugiés (Bhuyan et Senturia, 2005; Raj et Silverman, 2007; Smith, 2004). Certains, comme Guruge et Humphreys (2009) vont jusqu'à dire qu'il faudrait offrir tous les services dans une seule agence. Cette idée a aussi été avancée par le Réseau national sur la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles (2004), qui suggère d'établir un centre plurifonctionnel, dans lequel des femmes de différentes origines culturelles et parlant différentes langues pourraient avoir accès à une variété de services visant à mieux répondre à leurs besoins familiaux. Il faudrait que ces services adoptent une approche holistique et soient dispensés par des professionnels des communautés immigrantes et des minorités visibles. Burman *et al.* (2004) situent quant à eux le débat à un autre niveau en soulignant le besoin d'un cadre conceptuel qui encouragerait le développement d'approches intégratives rassemblant à la fois des services culturellement spécifiques et les services à la population en général.

Afin de mettre en place une concertation des services plus efficaces, il faudrait en outre développer la compétence des intervenants-es à travailler en collaboration avec des représentants des communautés ethniques (Ahmad *et al.*, 2009), former des spécialistes interculturels au sein des

organisations et planifier une saine répartition des tâches (Burman *et al.*, 2004). En fait, les administrations de justice, les services d'immigration, les services sociaux et de santé publique doivent agir de concert (Bhuyan et Senturia, 2005; Smith, 2004), mais tout cela implique d'abord une éducation sur les facteurs sociopolitiques qui affectent la population immigrante (Bhuyan et Senturia, 2005).

Par ailleurs, un défi pour les services d'aide est de rester à l'extérieur des conflits d'intérêt de la communauté, ce qui implique parfois de se situer géographiquement à une certaine distance de la communauté. Par contre, il paraît essentiel de travailler avec les dirigeants des communautés, en respectant leur rythme, de façon à ne pas effrayer les femmes, à ne pas offenser les communautés, à éviter la stigmatisation et à faciliter l'accès aux services. Cette stratégie d'alliance avec les leaders des communautés est toutefois délicate dans la mesure où elle peut contribuer à rendre la violence conjugale plus taboue et où elle peut impliquer un travail avec les plus conservateurs des communautés (Burman *et al.*, 2004).

### **3.4 Les modèles d'intervention en violence conjugale auprès des personnes immigrantes**

Dans le domaine psychosocial comme dans d'autres, les interventions sont guidées par un certain nombre d'approches et de modèles. Ceux-ci offrent aux intervenants-es une représentation des réalités avec lesquelles ils doivent composer et une méthode pour les transformer. Les modèles peuvent constituer un obstacle à une intervention adaptée à la situation des personnes immigrantes vivant de la violence conjugale dans la mesure où ils proposent une représentation erronée de cette situation ou des solutions à apporter. Ils peuvent aussi la faciliter dans la mesure où la représentation est adéquate. Il paraît donc important de s'attarder aux modèles en présence dans le champ d'intervention qui nous intéresse. Cette section présente d'abord les modèles d'intervention proposés pour intervenir auprès des femmes victimes de violence conjugale, puis ceux qui visent les conjoints ayant des comportements violents.

#### **3.4.1 Les modèles d'intervention auprès des femmes**

L'examen des écrits scientifiques permet de distinguer trois principaux modèles d'intervention auprès des femmes violentées, soit l'intervention féministe, l'approche intersectionnelle et l'approche interculturelle. La première est largement utilisée dans l'intervention auprès des femmes violentées québécoises et nord-américaines. Les deux autres s'intéressent plus directement aux femmes immigrantes ou appartenant à des groupes marginalisés.

##### **3.4.1.1 L'intervention féministe**

C'est durant les années 1970, dans un contexte d'ébullition sociale bouleversant les traditions sociales et patriarcales, que l'approche féministe a émergé au Québec comme ailleurs en Amérique du Nord (Corbeil et Marchand, 2006, 2010; De Koninck, Pâquet-Deehy, Dennie, Savard et Turgeon, 1994; Dorvil et Mayer, 2001). L'intervention dans le domaine de la santé et des services sociaux était alors empreinte de discriminations sexistes et c'est pour pallier à ces lacunes que l'intervention féministe a pris son essor (Corbeil et Marchand, 2006, 2010; De Koninck *et al.*, 1994). En changeant de perspective dans l'analyse des mouvements sociaux, c'est-à-dire en reconnaissant les impacts des rapports de genre, le féminisme a considérablement contribué à transformer autant la recherche que l'intervention sociale (Dorvil et Mayer, 2001) dans les milieux communautaire et institutionnel (Bourgon et Corbeil, 1990; Guyon, Simard et Nadeau, 1981;

Larouche, 1987; Rinfret-Raynor, Pâquet-Deehy, Larouche et Cantin, 1991). L'intervention auprès des femmes en difficulté est donc passée d'une vision psychique et individuelle à une vision sociopolitique (Corbeil et Marchand, 2010).

Pour Corbeil et Marchand (2010, p.9), l'intervention féministe est une « approche alternative axée sur la reconnaissance du potentiel des femmes, la reprise de pouvoir sur leur vie et l'instauration de rapports égalitaires [...] ». Elle repose sur les concepts d'égalité, de justice sociale et de solidarité. *Le privé est politique* en constitue sa maxime. L'approche propose ainsi de considérer les discriminations, violences et oppressions structurelles dans l'analyse des difficultés que vivent les femmes. Il s'agit de viser la transformation sociale et structurelle plutôt que l'ajustement personnel face à un contexte inégalitaire et opprimant. Elle repose sur une relation égalitaire entre l'aidant et l'aidée et est centrée sur l'*empowerment* de la femme (Sharma, 2001). En lien avec l'intervention auprès des femmes victimes de violence, son efficacité autant en thérapie de groupe qu'individuelle a notamment été démontrée dans une étude de Rinfret-Raynor et Cantin (1997).

Selon Corbeil et Marchand (2010, p.29-46), l'intervention féministe repose sur sept objectifs principaux<sup>6</sup>, desquels découlent des objectifs spécifiques, des stratégies et des défis :

- *Soutenir et respecter les femmes dans leur démarche.* En vertu de ce premier objectif, il importe de soutenir les femmes tout au long du processus d'aide en démontrant une ouverture et une écoute qui pave la voie à la reconnaissance de leurs expériences et au respect de leurs choix, rythmes, valeurs et besoins. Les intervenantes doivent fuir les jugements et éviter de blâmer les femmes pour leur culture, leurs croyances ou leurs habitudes. Il leur faut éviter d'imposer aux femmes une voie à suivre. Les défis associés à cet objectif sont d'arriver à prendre le temps nécessaire en intervention pour bien recevoir et saisir le discours des femmes, éviter les *a priori* quant à leur décision et admettre que le consensus est parfois inatteignable.

- *Faire alliance avec les femmes et établir un lien de confiance.* L'approche féministe propose ici de tisser et de maintenir des liens de confiance avec les femmes en privilégiant l'ouverture et la tolérance; en dévoilant ses valeurs et croyances féministes; en partageant l'information; et en recommandant les femmes à diverses ressources au besoin. Les défis posés par cet objectif sont d'accepter l'altérité et de tisser des alliances avec les femmes, même lorsque les idéaux divergent et que des différenciations identitaires se heurtent.

- *Favoriser l'empowerment des femmes ou la reprise de pouvoir sur leur vie.* Cet objectif consiste d'abord à aider les femmes à se départir d'un sentiment d'impuissance au profit d'un pouvoir d'agir et de les outiller pour qu'elles (re)prennent le contrôle de leur vie en les impliquant dans l'interprétation de leurs problèmes et dans l'identification des buts à atteindre; en soulignant les bonnes actions mises en œuvre pour améliorer leur situation; en identifiant les pouvoirs qu'elles détiennent et en tentant de les augmenter; et en incitant l'extériorisation de leur colère. Les défis associés à ces objectifs et stratégies sont de reconnaître les obstacles auxquels les femmes sont confrontées dès lors qu'elles décident de s'engager dans une démarche de changement et de les amener à ne plus se percevoir comme des victimes.

L'objectif d'empowerment requiert également d'accroître l'aptitude des femmes à s'affirmer et à défendre leurs droits, ainsi que d'accroître leur estime personnelle. Divers moyens peuvent être

---

<sup>6</sup> Ces objectifs recourent sensiblement les objectifs de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, (2007).

employés pour atteindre ces finalités. Les intervenantes peuvent par exemple souligner positivement le jugement des femmes et leur potentiel d'action; les outiller pour augmenter leur autonomie (recherche d'emploi, de services sociaux, de logement, d'information relative aux droits humains, etc.); reconnaître leurs compétences et leur capacité à s'en sortir; et en les situer au centre de l'intervention en leur rappelant qu'elles sont les expertes de leur vie. Les défis liés à la poursuite de l'objectif sont alors d'esquiver les relations de dépendance entre les intervenantes et les femmes; de les soutenir en respectant leur rythme et leurs choix; et de comprendre que le sentiment d'impuissance, tout comme les tensions, fait partie de l'intervention.

- *Travailler à la conscientisation des femmes en prenant en compte la pluralité et la complexité des expériences d'oppression.* Les objectifs spécifiques associés à ce grand objectif sont d'apprendre à percevoir les portées combinées des rapports de genre et des différenciations sociales sur la perception de soi et la situation des femmes, d'amener les femmes à prendre conscience des rapports de genre traditionnels et de s'en délivrer. Pour y parvenir, l'intervenante parcourt avec les femmes les « mécanismes (idéologiques, politiques, économiques) par lesquels le système patriarcal, colonialiste et capitaliste agit sur la conscience des femmes et sur toutes les dimensions de leur vie »; elle procède à la déconstruction des idéologies sexistes, racistes, homophobes, etc. avec les femmes, tout en les amenant à en distinguer les effets négatifs; et elle s'attarde sur l'importance de la socialisation dans les difficultés vécues. Les défis rencontrés sont de discerner la pluralité et la complexité des oppressions que vivent les femmes « non blanches ou marginalisées » et de se défaire de ses présupposés « stéréotypés, monolithiques et universalisant » envers les femmes issues des groupes en situation minoritaire (immigrantes, autochtones, âgées, etc.).

- *Favoriser les rapports égalitaires.* Pour atteindre cet objectif, il faut d'abord reconnaître les rapports de pouvoir qui émergent de la relation d'aide et les prérogatives relatives au statut d'intervenante. Il faut également tenter de réduire les inégalités dans la relation en définissant clairement les rôles et responsabilités des deux parties; en privilégiant l'honnêteté et la transparence; en partageant ses renseignements, compréhensions et « lieux de pouvoir au sein de l'organisme »; en dressant une entente claire; et en partageant des expériences personnelles si appropriées. Le défi, pour l'intervenante, est d'arriver à façonner les rapports afin qu'ils deviennent plus égalitaires.

- *Briser l'isolement des femmes et développer leur solidarité.* Pour arriver à ce sixième objectif, il y a lieu d'élaborer des réseaux d'échange et de solidarité, d'instaurer des pratiques d'entraide entre les femmes elles-mêmes et de se familiariser avec les différenciations culturelles, religieuses et sociales. L'intervention de groupe est privilégiée ainsi que toute autre stratégie favorisant le partage des vécus et leur mise en commun. Dans cette veine, le défi pour les intervenantes est de miser sur les affinités entre les femmes plutôt que leurs dissimilitudes, toujours en reconnaissant que le consensus peut être inatteignable.

- *Lutter pour un changement individuel et social.* Pour l'intervention féminise, il importe d'arrimer les transformations individuelles et sociales en s'engageant dans les actions de défense des droits des femmes et en les « sensibilisant [...] à l'importance de l'exercice de la citoyenneté ». Les défis sont d'acquiescer à diverses significations du concept d'action et de supporter des gestes dont la finalité est la transformation de la réalité des femmes tout en n'occultant pas que le processus d'empowerment peut prendre du temps.

Nombre d'auteurs (Crenshaw, 2005; Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, 2007; Oxman-Martinez et Krane, 2005; Rojas-Viger, 2007; Sharma, 2001) soulignent que l'intervention féministe, telle que traditionnellement pensée, ne

parvient à répondre aux besoins des femmes immigrantes en situation de violence conjugale puisque les multiples axes de différenciation et d'inégalités sociales qu'elles subissent ne sont pas considérés. De plus, les réalités et besoins de ces femmes heurtent le principe à la base même de l'intervention féministe, soit celui d'égalité entre l'homme et la femme (Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, 2007).

Selon Sharma (2001), l'intervention féministe doit être adaptée aux réalités complexes des femmes immigrantes vivant une situation de violence conjugale. Pour cela, les intervenantes doivent s'efforcer de mieux connaître les diverses problématiques reliées à l'immigration, à la culture, à la langue, etc., de façon à distinguer les besoins spécifiques et ceux qui sont généralement identifiés chez les femmes « blanches ».

### **3.4.1.2 L'approche intersectionnelle**

De plus en plus de chercheuses travaillant sur la problématique de la violence conjugale s'appuient sur le cadre théorique féministe intersectionnel (Corbeil et Marchand, 2006, 2010; Harper, 2012; Oxman-Martinez, Krane, Corbin et Loïselle-Léonard, 2002). Ce cadre a été développé dans les années 70-80 par des groupes de femmes afro-américaines et afro-britanniques, en réaction aux recherches s'inscrivant dans un cadre féministe radical. Selon les féministes intersectionnelles, le féminisme radical ne se fonde que sur une représentation partielle des diverses réalités vécues par les femmes. Il ne permet pas d'appréhender la réalité des groupes de femmes marginalisées telles que celles vivant l'intersection entre plusieurs problématiques; c'est le cas des femmes immigrantes, des femmes autochtones ou de celles vivant des problèmes de santé mentale. Comme le souligne Harper (2012, p. 1), s'inspirant des travaux de Oxman-Martinez *et al.*, (2002), « comme cadre analytique, [l'intersectionnalité] permet de déconstruire le présupposé voulant que les femmes victimes de violence constituent un groupe homogène partageant des expériences et des besoins universels ».

Crenshaw (1991) a été la première à utiliser le terme « intersectionnalité ». En se référant à la situation des femmes de couleur, cette juriste américaine considérait que la violence était attribuable à une intersection entre le racisme et le sexisme plutôt qu'aux seules inégalités entre les hommes et les femmes. L'auteure distingue deux formes d'intersectionnalité : l'*intersectionnalité structurelle* qui renvoie « à la façon dont les services spécialisés en violence conjugale peuvent marginaliser les femmes à travers des politiques et des pratiques d'empowerment qui ne tiennent pas compte de la façon dont les autres systèmes de domination ont un impact sur leur vie »; et l'*intersectionnalité politique* qui renvoie « notamment [à] la marginalisation de la question de la violence contre les femmes de couleur induite par les politiques féministes et antiracistes » (Crenshaw, 2005, p. 51, citée dans Harper, 2012, p. 7).

Le concept d'intersectionnalité constitue désormais un paradigme de recherche, notamment à travers les travaux de Collins (2002) et de Hancock (2007). Collins proposera le concept de « matrice de domination » pour désigner les systèmes d'oppression interreliés tels que la race, le genre, la classe sociale, l'ethnicité ou l'orientation sexuelle. Le cadre féministe intersectionnel s'appuie ensuite sur l'analyse des croisements et des interactions entre - ce que Hancock (2007) appelle - des « axes de subordination » ou des « catégories de différence », soit des caractéristiques spécifiques de la population (ex. : la race, le sexe, la classe sociale ou l'orientation sexuelle). La prise en compte de ces caractéristiques permet d'atteindre un portrait holistique d'une population à l'étude. Considérées sous cet angle, les problématiques sociales telles que la violence conjugale se construisent dans des contextes historiques, culturels et sociaux spécifiques (Sokoloff & Dupont, 2005; Damant, Lapierre, Kouraga, Fortin, Hamelin-Brabant, Lavergne et Lessard, 2008).

Harper (2012) précise que l'intersectionnalité fournit des outils d'analyse permettant d'examiner l'impact des réponses sociales en matière de violence conjugale auprès des personnes immigrantes et de leur famille. Elle attire l'attention sur le fait que des narratifs sociaux autour du genre, de l'ethnicité et de la race interviennent et interagissent au cours des échanges entre les personnes immigrantes et les intervenants-es des secteurs sociaux, judiciaires ou policiers. L'auteure souligne que « ces échanges peuvent être une source de soutien et d'*empowerment* ou encore, à l'opposé, une occasion de stress et de victimisation secondaire pour les femmes et les membres de leur famille » (Harper, 2012, p. 2).

Afin de constituer un cadre d'intervention féministe intersectionnel adapté à la réalité des femmes violentées et marginalisées, Corbeil et Marchand (2006) proposent de « greffer » une perspective intersectionnelle à l'approche féministe. Ce cadre d'intervention vise à prendre en compte la trajectoire et la réalité particulière de ces femmes, en considérant les dimensions en lien avec le sexisme, le racisme et la classe sociale.

Six rubriques thématiques constituent la première ébauche théorique de ce cadre d'intervention féministe intersectionnel (Corbeil & Marchand, 2006, p.48-52). En voici les grandes lignes :

- *Établir un rapport égalitaire* en encourageant les femmes à participer activement au processus d'intervention et en reconnaissant leur expertise.
- *Prendre conscience de ses préjugés* : les intervenantes doivent se débarrasser de leurs propres préjugés, conceptions stéréotypées, monolithiques et universalisantes entretenues à l'égard de femmes.
- *Reconnaître la pluralité des identités*, c'est-à-dire examiner avec les femmes les positions sociales qu'elles occupent ou les systèmes discriminant qui les affectent pour explorer leur influence sur leur identité sociale et personnelle.
- *Prendre conscience de sa position privilégiée* : les femmes/intervenantes blanches doivent être en mesure de reconnaître qu'elles ont des privilèges que les femmes noires n'ont pas en raison du racisme et de ses effets subséquents.
- *Redonner du pouvoir aux femmes* en leur proposant des actions qui leur permettront d'exercer un pouvoir sur leur environnement et ainsi mettre en œuvre un changement personnel et social.
- *Partir de l'expérience des femmes pour mieux la reconnaître et la valoriser*, l'intervention doit ainsi être centrée sur le vécu des femmes, leurs capacités personnelles et leur croyance intrinsèque en leur potentiel.

#### **3.4.1.3 L'approche interculturelle**

L'approche interculturelle en relation d'aide a été développée par la psychologue Margalit Cohen-Émerique. Elle se fonde sur le contact et la communication entre deux ambassadrices de culture, soit la thérapeute et la femme immigrante (Pontel et Demczuk, 2007). Elle postule que « tout processus d'aide auprès de ces populations [immigrantes] se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs et de ses besoins » (Cohen-Émerique, 1993, p. 71). Ainsi, l'approche interculturelle ne se résume pas seulement à la connaissance de la culture de l'Autre; elle invite à considérer toute la complexité de la relation interculturelle. Cela nécessite la

mise en place, comme conditions de réussite, d'une écoute compréhensive et d'une atmosphère harmonieuse où règne la confiance Cohen-Émerique (1993).

L'intervenant-te qui pratique l'approche interculturelle adhère à l'idée selon laquelle la relation d'aide s'appuie sur deux identités culturelles distinctes (Gouvernement du Québec, 1999). Il arrive toutefois que des *chocs culturels* émergent de la rencontre de ces identités distinctes, ce qui peut générer de la tension interrelationnelle entre l'intervenant-te et la femme immigrante en raison de malentendus, d'incompréhensions ou de mauvaises interprétations (Pontel et Demczuk, 2007). Afin de pallier ces obstacles, Cohen-Émerique (1993) propose une triple démarche : *la décentration*; *la pénétration dans le système de l'Autre*; ainsi que *la négociation et la médiation*.

- *La décentration* est une démarche qui renvoie à une meilleure auto-compréhension (réflexivité) de l'individu qui prend une distance par rapport à lui-même dans le but de saisir son identité culturelle propre. Elle ne s'opère qu'à travers le choc de la différence, choc qui permet à l'individu d'accéder à ses propres cadres référentiels. Pour accéder à la décentration, l'individu doit impérativement se méfier de ses premières impressions, réfléchir à aux bouleversements auxquels il est confronté, quitte à remettre en doute ses présupposés pour les analyser en profondeur (Cohen-Émerique, 1993). En d'autres termes, l'individu doit s'attarder à ses schèmes de valeurs intériorisés et les confronter pour les réviser au besoin (Pontel et Demczuk, 2007).

- *Pénétrer dans le système de l'autre* constitue une seconde étape de la démarche d'intervention. C'est seulement lorsque l'individu accède à une meilleure compréhension de lui-même qu'il parvient à bien se situer en fonction de l'Autre et qu'il lui est alors possible de pénétrer dans le système de l'Autre. Concrètement, il s'agit de s'approprier la culture de l'Autre en prenant pour point de départ ses propres présupposés idéologiques. Développer ses connaissances des autres cultures passe notamment par la lecture, mais, également l'ouverture, l'écoute. De fait, l'individu doit développer la capacité d'écouter le discours d'autrui au premier degré, sans chercher à l'analyser et l'interpréter. Il lui est également important d'être attentif à la communication non verbale, soit les contextes et détails subtils souvent porteurs de sens. Bref, il s'agit d'un processus qui, pour être efficient, exige de la patience, car il s'inscrit dans la durée (Cohen-Émerique, 1993).

- *La négociation et la médiation* est la dernière démarche proposée par l'approche interculturelle. La clé pour résoudre les problèmes qui émergent de l'écart culturel entre les intervenants-es et les immigrants en relation d'aide est de parvenir à « un minimum d'accord, de compromis, à un champ commun par une série de démarches, d'échanges pour éviter la guerre et – dans le contexte de l'action sociale ou éducative – éviter la violence symbolique où un des protagonistes impose son code à l'autre » (Cohen-Émerique, 1993, p. 82). Bien entendu, le respect de l'Autre est primordial en intervention sans quoi il risque de réagir par de la résistance ou par une soumission passive.

Cohen-Émerique (1993) identifie trois préalables à cette démarche. Il s'agit d'abord de reconnaître l'existence d'un conflit de valeurs entre la famille immigrante et la société d'accueil ; ensuite, de considérer l'Autre en tant qu'égal sans quoi aucune solution ne peut émerger; et enfin, de concevoir le rapprochement entre les parties comme un processus à double sens.

Même si cette approche est jugée essentielle pour couler la base d'une relation d'aide ethnoculturelle, elle ne peut évidemment suffire à remédier aux nombreuses difficultés rencontrées dans la pratique. Les limites de l'approche sont d'ordre culturel puisqu'il n'est pas aisé de bien saisir des codes parfois éloignés des siens, et d'ordre institutionnel dans le sens où les structures doivent faire un véritable effort de prise en compte des différences culturelles, malgré les politiques et orientations en vigueur. De plus, une telle perspective interculturelle requiert des intervenants-es

possédant d'importantes connaissances au plan des lois, des politiques, des catégories et divers statuts relevant de l'immigration; au plan de la culture de communautés d'immigrants spécifiques et de leurs caractéristiques d'adaptation et d'intégration à la société d'accueil; et au plan des ressources d'aide qui leur sont potentiellement accessibles (Gouvernement du Québec, 1999).

La réussite d'une intervention interculturelle réside autant dans l'intervenant-te que dans la personne immigrante elle-même. Par cette particularité, «l'approche interculturelle se rapproche de l'intervention féministe puisque l'intervenante et la femme sont placées sur un même pied d'égalité pour arriver à un compromis » (Pontel, 2007, p.4).

### **3.4.2 Les modèles d'intervention auprès des hommes**

#### **3.4.2.1 Tour d'horizon des principaux modèles**

Au Québec comme ailleurs en Amérique du Nord, les hommes ayant des comportements violents envers leurs conjointes peuvent participer à des programmes d'aide basés sur différents modèles d'intervention. Plusieurs d'entre eux adoptent une approche féministe et psychoéducative qui met l'accent sur l'éducation des hommes en ce qui a trait aux causes potentielles de la violence (normes de genre, pouvoir et contrôle...) et qui rend les hommes responsables de leurs propres comportements (Mederos, 2002; Pence & Paymar, 1993). Ce modèle proféministe (Adams, 1988; Dankwort, 1988a, 1988b, 1994; Gondolf, 2002; Orme, Dominelli et Mullender, 2000; Pence et Paymar, 1993; Shepard, 1991) a été développé par des hommes et des femmes étroitement associés aux maisons d'hébergement pour femmes violentées. Il s'inspire d'une analyse sociale de la violence conjugale qu'il définit comme un moyen de contrôle employé par les hommes dans le but de maintenir les femmes dans une position inférieure (Hearn, 1998). De façon congruente avec cette analyse, le modèle pose non seulement la sécurité, mais aussi la liberté des victimes comme objectifs fondamentaux de l'intervention. Celle-ci comprend l'imposition de sanctions aux auteurs de violence par le système judiciaire et leur rééducation au sein des programmes d'aide. L'identification et la confrontation des attitudes sexistes et de toutes les tactiques coercitives employées pour obtenir des bénéfices matériels, psychologiques ou sexuels constituent la pierre d'assise de l'approche.

L'un des modèles d'orientation féministe, le modèle de Duluth, s'articule autour de deux outils pédagogiques bâtis à partir du témoignage de 200 femmes victimes de violence conjugale (Pence et Paymar, 1993). Le premier outil est la roue du pouvoir et du contrôle qui identifie huit formes de contrôle et d'abus de pouvoir auxquelles les conjoints aux comportements violents peuvent avoir recours, soit : l'intimidation; la violence psychologique; l'isolement; la minimisation, le déni et le blâme; l'utilisation des enfants; l'abus des privilèges masculins; le contrôle économique; et, finalement, les menaces et la coercition. Au fil des séances de groupe, les participants au programme sont invités à nommer les comportements abusifs qu'ils ont utilisés dans chacune des catégories. Ils sont ensuite invités à remplacer ces comportements par ceux qui sont suggérés dans l'outil complémentaire appelé roue de l'égalité. Cette seconde roue comprend : les comportements non menaçants; le respect; la confiance et le soutien; l'honnêteté et la responsabilité; le partage des responsabilités parentales; le partage des autres responsabilités; le partenariat économique; et la négociation équitable.

L'approche cognitivo-comportementale met l'accent sur les pensées et émotions qui conduisent à la violence et sur la modification de ces pensées et émotions (Hamberger, 1997). Ce modèle (Dutton, 2003; Edleson, 1984; Saunders, 1984) s'appuie sur la théorie de l'apprentissage social qui conçoit le comportement humain comme le résultat d'une interaction continue entre les cognitions,

le comportement et les influences de l'environnement (Bandura, 1977). Selon cette théorie, le comportement violent s'acquiert par l'observation et l'imitation et est ensuite renforcé par les effets à court terme qu'il génère tels que la soumission de la victime et le soulagement de tensions corporelles (Edleson, 1984; Trimble, 1994). La pensée joue un rôle clé dans ce processus d'apprentissage, car elle permet à l'individu de traiter l'information sur les conséquences de son comportement antérieur et d'anticiper les conséquences d'une action future (O'Leary, 1988). Elle façonne aussi ses attentes à l'égard des autres. Sur le plan de l'intervention, le modèle cognitif comportemental propose de restructurer le mode de pensée de l'individu de façon à changer les prémisses et les distorsions cognitives qui sous-tendent son comportement. Il propose également une variété de techniques pour enseigner aux hommes de nouvelles façons de réagir lorsqu'ils sont en situation de conflit avec leur partenaire.

Il existe également d'autres approches d'orientation plus psychothérapeutiques, soit les interventions psychodynamiques ou orientées vers soi, les interventions centrées sur les styles d'attachement, et les thérapies dialectiques comportementales. Les interventions psychodynamiques ou orientées vers soi sont basées sur la notion que l'agresseur peut avoir expérimenté un trauma significatif dans sa vie et qu'il déplace sa colère sur son conjoint ou sa conjointe (Cogan & Porcerelli, 2003; Saunders, 1996). Celui-ci trouvera alors support et empathie dans les groupes, et les interventions seront souvent non-structurées, sans confrontations et individualisées (Whitaker & Niolon, 2010). Les interventions centrées sur les styles d'attachement reposent sur les recherches qui font le rapprochement entre le style d'attachement insécurisé et les comportements violents dans le couple, tant chez les hommes que chez les femmes (Babcock, Jacobson, Gottman et Yerington, 2000; Dutton, Saunders, Starzomki & Bartholomew, 1994). Le rôle du thérapeute est alors de fournir une base sécurisée à l'exploration de la relation présente et de développer de nouvelles façons de réguler ses émotions reliées à l'attachement et de se comporter afin de réduire la violence (Sonkin & Dutton, 2003). Finalement, les thérapies dialectiques comportementales ont été mises sur pied dans le but d'aider les conjoints violents ayant été diagnostiqués avec un trouble de personnalité limite. L'intervenant s'occupera alors des problèmes reliés à une mauvaise régulation des émotions et fournira des habiletés dans ce domaine (Linehan, 1993; Fruzzetti & Levensky, 2000).

Finalement, d'autres modèles s'inspirent à la fois de l'humanisme et d'une analyse de la socialisation des hommes pour mettre en lumière les normes sociales qui interdisent aux hommes de se montrer vulnérables et d'exprimer une gamme d'émotions considérées comme plus féminines (Dulac, 1999; Ferraro, 1988; Nosko et Wallace, 1988). Ils soulignent l'impact particulièrement pernicieux de ces normes chez les hommes plus vulnérables, car elles constituent pour eux un obstacle supplémentaire à l'expression des sentiments de honte qui les habitent. Elles renforcent les mécanismes de défense en vertu desquels ils transforment toutes les émotions négatives en colère virile. La reconstruction de l'identité masculine se trouve donc au coeur de l'intervention proposée par les auteurs appartenant à ce courant. Le groupe joue ici un rôle clé puisqu'il constitue une microsociété à l'intérieur de laquelle de nouvelles normes facilitant l'expression d'une gamme d'émotions plus large peuvent être instaurées (Wallace et Nosko, 2003).

#### ***3.4.2.2 Efficacité des modèles d'intervention pour les immigrants ayant des comportements violents envers leur conjointe***

Plusieurs chercheurs se questionnent sur la pertinence des programmes de thérapie traditionnels pour les hommes immigrants ayant des comportements violents. Le modèle d'intervention Duluth par exemple, de par son approche hautement structurée, ne s'est pas révélé efficace auprès des immigrants mexicains, pas plus que les interventions de groupe qui auraient rendu cette clientèle

inconfortable (Hancock 2007). Selon Hancock et Siu (2009), le modèle Duluth est basé sur un principe qui interfère avec les valeurs des immigrants latinos, soit celui de l'égalité entre l'homme et la femme en tant qu'aspect fondamental dans une saine relation. Pour eux, une distribution inégale du pouvoir dans le couple ne serait pas liée à un abus de pouvoir chez l'homme. Gondolf (1999) révèle par ailleurs qu'aux États-Unis les taux d'abandon dans les programmes pour conjoints ayant des comportements violents sont plus élevés chez les Afro-Américains comparés aux Caucasiens ou aux hommes hispaniques. La problématique serait d'autant plus importante lorsque l'on constate que les Afro-Américains représentent le tiers des hommes que la Cour envoie suivre ce type de programme pour conjoints ayant des comportements violents.

À l'inverse des travaux présentés ci-haut, une autre étude a révélé que les hommes immigrants complétaient davantage les programmes d'aide que les non-immigrants (54% vs 38%). Il s'agit d'un écart qui ne s'est toutefois pas avéré significatif lorsque d'autres facteurs ont été inclus dans les analyses, tels que le salaire et les habitudes de consommation. Ainsi, les hommes immigrants ont rapporté des taux beaucoup plus faibles de consommation d'alcool et d'abus de drogue que les non-immigrants, ce qui aurait contribué, plus que leur origine ethnique, à la réussite du programme. Les auteurs expliquent qu'il n'est pas surprenant de trouver des immigrants plus éduqués, ayant un meilleur salaire et un meilleur emploi que les non-immigrants dans les groupes puisque le processus d'immigration est assez serré et qu'un tri a déjà été fait à l'entrée aux États-Unis (Rothman, Gupta, Pavlos, Dang et Coutinho, 2007). Aucune donnée à ce sujet n'a toutefois été trouvée quant à la réalité québécoise. Une autre explication possible du haut taux de complétion réside dans les conséquences liées à l'abandon de programme, tel que la déportation, qui sont plus importantes pour les immigrants que pour les citoyens.

### ***3.4.2.3 Des modèles culturellement compétents pour les conjoints ayant des comportements violents***

Plusieurs chercheurs et praticiens ont proposé de faire des interventions spécialisées auprès des hommes immigrants et des hommes appartenant à des minorités ethniques. Ce type d'intervention culturellement compétente peut inclure par exemple l'embauche d'intervenants de la même ethnie que la clientèle. Il s'agit également de développer des approches d'intervention qui prennent en considération les différentes spécificités culturelles. Peu de recherches ont toutefois exploré jusqu'à présent les effets de l'intervention spécialisée sur les taux d'abandon et de récidive des hommes immigrants.

Une étude de Kim et Zane (2004) avance quelques pistes pour adapter culturellement les programmes pour les hommes immigrants coréens. Comme cette population présente davantage de facteurs de risque à la commission de violence conjugale que la population en général, en ce qui a trait notamment à l'expérience de la colère et son contrôle, les auteurs soulignent que l'intervenant devrait s'attarder à des dimensions spécifiques. Parmi elles, les auteurs signalent le niveau d'acculturation des hommes, leur adhésion aux rôles de genre traditionnels qui peuvent conduire à la colère, les styles d'attachement et le concept de soi. Ces dimensions peuvent être ciblées dans le traitement. L'intervenant devrait par ailleurs demeurer vigilant aux différences entre les Américains et les immigrants. Par exemple, le style d'attachement préoccupé (anxieux) habituellement associé à la violence conjugale chez les Américains ne se généralise pas chez les immigrants coréens. Ce serait le style d'attachement évitant qui correspondrait davantage à leur réalité et les auteurs soulignent que ce style d'attachement en particulier rend difficile leur engagement dans la thérapie.

Hancock (2007) recommande quant à lui une catégorisation des interventions pour les immigrants latinos basé sur une typologie des agresseurs inspirée des travaux de Langhinchen-Rohling (2005). Les interventions proposées sont les suivantes :

- Abus légers : un programme d'éducation de 4 à 6 semaines pendant lequel le couple bénéficie d'un soutien social concret de la famille élargie, de l'Église, du centre de services communautaire, etc. L'intervention vise la reconnaissance des injustices socioéconomiques vécues et de leurs conséquences ainsi que la gestion des émotions (frustrations). L'approche se centre sur les valeurs de la culture mexicaine, notamment le maintien de la cellule familiale.
- Abus modérés : un programme de thérapie de groupe culturellement sensible à la participation volontaire ou ordonnée par le système de justice. Dans ce programme, des membres du réseau de soutien social informel jouent le rôle de mentor en vue de réduire le risque d'abus subséquents. Des membres de la famille sont invités à participer à des séances conjointes.
- Abus sévères : les autorités légales doivent impérativement être informées en dépit des risques potentiels de déportation de l'immigrant. Les femmes (et les enfants) doivent être soutenues et orientées dans leur démarche.

Dans un article subséquent, Hancock et Siu (2009) expliquent qu'un organisme offrant des services aux hommes violents mandatés par la Cour en Caroline du Nord a développé un modèle d'intervention basé sur la tolérance des spécificités culturelles des immigrants mexicains et la récupération des traits culturels jugés positifs. L'intervention prenait en considération les expériences pré-migratoires, le processus migratoire lui-même ainsi que le processus d'acculturation en tant que facteurs importants possiblement liés à la violence dans le couple. L'intervention est également basée sur l'utilisation des côtés positifs des traditions et des cultures de l'homme, comme l'importance accordée à la famille, de façon à ce que le participant s'engage réellement dans le groupe de thérapie. Cette intervention ne vise pas une transformation hiérarchique du couple, comme ce serait le cas avec les modèles plus traditionnels, mais vise plutôt l'enseignement et l'acquisition du respect et de la compassion pour une relation de couple non empreinte de violence. Sans que le programme ait été évalué officiellement, Hancock et Siu (2009) constatent que les hommes participent plus activement et positivement aux interventions de groupe culturellement sensibles de l'organisme que dans les interventions basées sur le modèle Duluth. Les auteurs soulignent un fort taux de présence (90%) ainsi que de faibles taux de participation répétée aux programmes (25%).

Finalement, les effets d'un programme formé d'hommes ethniquement homogènes et centré sur les réalités culturelles ont été évalués en comparant les taux de récidive et les taux d'abandon d'hommes Afro-américains participants à trois différents groupes de thérapie à Pittsburgh (n=501) : un groupe conventionnel et hétérogène au niveau ethnique, un groupe conventionnel composé uniquement de participants Afro-américains et un groupe de thérapie culturellement adapté composé uniquement de participants Afro-américains. Chaque programme était d'une durée de 16 semaines. Les trois groupes ne se sont pas distingués ni par les taux de complétion (environ 55% des participants ont complété les 16 semaines dans les 3 groupes), ni en ce qui a trait aux taux de récidive (environ 23% pour les 3 groupes) (Gondolf, 2008). L'auteur de l'étude suggère les programmes culturellement adaptés comme celui du dernier groupe pourraient toutefois se révéler plus efficaces dans des organisations davantage liés au communautaire qu'au système de justice, comme c'était le cas dans cette étude.

La recension qui précède a dressé le portrait de la réalité que vivent les personnes immigrantes en Amérique du Nord, particulièrement en ce qui a trait à leur vécu de violence au sein de leur couple. Cette violence subie par les personnes immigrantes est en effet un phénomène préoccupant, qui peut poser en outre quelques problèmes lors de l'application des interventions habituellement utilisées avec une clientèle non-immigrante en violence conjugale. Comme il a été vu, les différents modèles d'interventions ne correspondent pas toujours aux valeurs et réalités des personnes immigrantes. La problématique qui suit fera état des lacunes qui sont présentes dans la littérature quant à l'adaptation des services en violence conjugale pour les personnes immigrantes. Elle présentera par la suite les objectifs de la recherche qui tenteront de pallier à ces lacunes, ainsi qu'un aperçu de la méthodologie utilisée.

#### **4. PROBLÉMATIQUE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE**

Les écrits scientifiques sur la violence conjugale chez les personnes immigrantes sont nombreux et diversifiés. Bien que les statistiques officielles ne permettent pas d'avancer des taux de prévalence exacts quant à la violence conjugale chez les personnes immigrantes, de nombreuses études faites auprès de plus petits échantillons mettent en lumière des taux considérablement plus élevés que dans la population en générale. Alors que les familles issues de communautés ethnoculturelles ne représentent que 18% de la population montréalaise, il est estimé que près du tiers des dossiers au palais de justice les concernent (Oxman-Martinez et Krane, 2005). Différentes formes de violence sont rapportées telles que la violence psychologique, physique, sexuelle et économique (Abu-Ras, 2003; Kulwicki *et al.*, 2010), en plus des types de violence plus spécifiques à cette population, dont la violence provenant de la famille du conjoint (Menjivar et Salcido, 2002).

Bien que les personnes immigrantes soient souvent présentées comme un groupe homogène, la diversité des études tirées de nombreuses disciplines sur ce sujet démontre toute la complexité de cette problématique. Ainsi, les recherches ont mis en évidence les diverses difficultés qui peuvent se dresser sur le parcours des femmes et des hommes immigrants. Dépendamment de leur statut et de leur nationalité, certaines personnes immigrantes pourront se trouver confrontées à des obstacles reliées à la langue, à un faible revenu ou à la difficulté à se trouver un bon emploi. Certaines femmes se trouveront dans une situation de parrainage avec leur conjoint, ce qui augmentera leur dépendance vis-à-vis celui-ci. Les personnes immigrantes pourront avoir vécu divers traumatismes précédant leur arrivée, et il n'est pas rare que toutes les circonstances entourant l'immigration déstabilisent la cellule familiale, amenant ses membres à redéfinir leur rôle ce qui peut entraîner des sentiments de perte de pouvoir chez l'homme tout comme une forte anxiété. Amalgamées l'une dans l'autre, toutes ces difficultés peuvent créer un important climat de tension dans le foyer des personnes immigrantes, pouvant se transformer en violence.

Une fois la violence mise à jour, les personnes immigrantes peuvent se tourner vers différents services d'aide. Ces services peuvent être d'ordre plus général comme les CLSC, ou encore dédiés spécialement à la problématique de la violence conjugale tels que les maisons d'hébergement ou les organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Les intervenants-es de ces divers services d'aide sont toutefois confrontés à de multiples barrières lorsqu'ils interviennent avec des personnes immigrantes. Il pourra s'agir de barrières personnelles telles que la langue, des sentiments de honte ou de culpabilité, une dépendance économique au conjoint ou encore l'isolement social. D'autres barrières se situent plus de l'ordre de la culture ou de la religion. Il peut alors s'agir des représentations que les personnes immigrantes se font de la violence, d'une conception traditionnelle de la famille ou encore d'une crainte de stigmatisation ou de rejet de la communauté. D'autres barrières se situent finalement de l'ordre des institutions, tel qu'une méconnaissance des ressources d'aide, les craintes d'une répercussion du dévoilement de la

violence sur leur processus d'immigration, des craintes quant à l'incompréhension, au jugement ou au racisme de la part des différents acteurs du système, un manque de collaboration intersectorielle, ainsi qu'un manque de financement des organismes d'aide.

En réponse à ces diverses barrières, il existe une multitude de recommandations visant à favoriser l'adaptation des services d'aide en violence conjugale auprès des personnes immigrantes. Les auteurs font ressortir l'importance par exemple de favoriser l'insertion sociale des personnes immigrantes, de respecter leurs valeurs familiales et celles de la communauté d'appartenance, de sensibiliser les personnes immigrantes aux effets du patriarcat, d'ouvrir des activités de sensibilisation dans les communautés, de former des équipes d'intervenants-es multiethniques, sensibles à la diversité et aux relations interculturelles, et de développer une meilleure collaboration intersectorielle.

Toutefois, au regard de ces multiples recommandations, plusieurs questions se posent encore quant à la réalité vécue par les intervenants-es lorsqu'ils travaillent auprès des personnes immigrantes. Si ces interventions demandent une adaptation, les contours de cette adaptation demeurent flous. Comment se vit concrètement l'adaptation des interventions dans les milieux de pratique? Comment le programme d'intervention utilisé habituellement dans la ressource d'aide sera modifié afin de le rendre « culturally sensitive and tailored to a cultural group's traditional world views (Kumpfer *et al.*, 2002) »? Comment sont appliquées dans la pratique ces diverses recommandations formulées au plan théorique par les chercheurs?

Il a été souligné dans le 2<sup>e</sup> plan d'action en violence conjugale qu'il faut « améliorer la connaissance des besoins des clientèles vivant des réalités particulières<sup>7</sup> afin que les intervenantes et les intervenants puissent adapter leurs interventions et leurs outils aux réalités de ces clientèles » (Gouvernement du Québec, 2004). Cette recommandation est réitérée dans le rapport de Rinfret-Raynor *et al.* (2010) concernant l'état de la situation et les besoins prioritaires des services d'aide en matière de violence conjugale. Les auteurs précisent en effet qu'il est important de continuer de se pencher sur la situation des femmes et des hommes vivant de la violence conjugale et présentant des « réalités particulières afin de mieux les rejoindre et de développer des services davantage adaptés à leurs besoins (p.216) ».

Afin de combler les lacunes existantes dans les connaissances, les objectifs spécifiques suivants ont été formulés et seront poursuivis dans le présent projet :

- 1) Identifier les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des intervenants-es;
- 2) Décrire les pratiques actuelles en matière d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes;
- 3) Identifier les barrières qui subsistent et des priorités d'action.

Pour répondre à ces objectifs, il est pertinent de partir de la source, soit de l'expérience même des intervenantes et intervenants œuvrant auprès des personnes immigrantes aux prises avec un vécu de violence conjugale.

---

<sup>7</sup> Les femmes âgées, les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes immigrantes et les Québécoises des communautés culturelles, les lesbiennes, les gais et les hommes violents.



## Chapitre 2- LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

### 1. LE DEVIS DE RECHERCHE

La méthodologie retenue pour le projet est qualitative. Les objectifs ont été réalisés grâce à des entrevues effectuées auprès d'intervenants-es de différents milieux de pratique en violence conjugale. Les entrevues ont été faites dans un premier temps avec la méthode des incidents critiques, et dans un deuxième temps à l'aide de questions plus générales menant à une analyse thématique.

### 2. LA MÉTHODE DES INCIDENTS CRITIQUES

Dans cette recherche, la technique des incidents critiques a été privilégiée afin de dresser un portrait des pratiques actuelles des intervenants-es en violence conjugale qui travaillent avec une clientèle immigrante, et ainsi analyser comment, concrètement, ils parviennent à adapter leurs interventions auprès d'elle. L'objectif des entrevues sera d'en soustraire des incidents critiques.

La technique de l'incident critique (TIC) a été développée au cours de la Seconde Guerre mondiale et au début des années 50 par Flanagan (1954a). Il s'agissait au départ d'évaluer le rendement et de déterminer des critères de sélection du personnel pour un programme de l'Armée de l'air aux États-Unis. Par la suite, la TIC a été remodelée et reprise par différents chercheurs et dans des disciplines diverses (Lambin, 1994). Elle a été utilisée notamment chez des groupes d'intervenants-es sociaux dans le but d'analyser leurs processus de décision et de déterminer les exigences critiques liées à leurs différentes fonctions (Dworkin, 1988).

La TIC « consiste en un ensemble de procédures pour rassembler des observations directes du comportement humain de façon à faciliter leur utilisation pour la solution des problèmes pratiques » (Flanagan, 1954a, p. 327). Flanagan définissait l'incident comme toute activité humaine observable et suffisamment complète en elle-même pour qu'on puisse en tirer des inductions et des prévisions sur l'individu qui agit (Leclerc, Bourassa et Filtreau, 2010).

Les incidents critiques dans cette recherche consisteront donc en des situations impliquant des hommes immigrants ou des femmes immigrantes dans une situation de violence conjugale où les intervenants-es auront eu besoin d'adapter leurs techniques d'intervention habituelles. La TIC permettra de détailler au maximum la suite de comportements et d'interventions utilisés par les intervenants-es dans de telles situations critiques, et de comprendre ce qui a été déterminant pour l'exécution de la tâche ou l'atteinte du but. Dans ce cas-ci, l'intervention adaptée consistera en une intervention qui amène la personne à faire un pas de plus pour se sortir du contexte de violence dans laquelle elle se trouve, sans nécessairement impliquer une rupture. Ces nuances seront développées et approfondies plus en détail dans les analyses et la discussion des résultats.

La TIC comporte cinq étapes (Flanagan, 1954b) :

1) Définition du but général de l'activité : pour que les observateurs puissent rapporter des informations pertinentes à l'analyse, les tâches critiques doivent être définies pour le déroulement de l'entrevue. Dans la présente recherche, la tâche critique était de procurer à la personne immigrante une intervention adaptée en matière de violence conjugale.

2) Sélection des observateurs : les personnes sélectionnées doivent être des experts du phénomène étudié. Pour être reconnus comme experts-es des situations, les intervenants-es devaient

correspondre aux critères suivants : 1) être intervenu récemment auprès d'une personne immigrante; 2) avoir été acteur principal de l'intervention en étant en interaction directe avec les personnes impliquées.

3) Sélection des incidents : les observateurs devaient faire référence à des situations d'intervention auprès de personnes immigrantes. Sur le plan opérationnel, une situation était considérée comme incident critique s'il s'agissait d'une situation que l'intervenant-te avait trouvée complexe et qu'il avait fallu déroger des techniques d'intervention habituelles.

4) Cueillette des données : la cueillette des données est faite au moyen d'entrevues semi-directives au cours desquelles les intervenants-es décrivent les incidents critiques dans lesquels ils ont été impliqués. Le rôle de l'interviewer consiste à les aider à analyser systématiquement chacun de ces incidents en décrivant le contexte, en faisant une description détaillée de l'intervention comme telle et en explorant l'issue et les barrières qui ont persisté suite à l'intervention.

5) Analyse des incidents critiques rapportés : le but de cette étape est de résumer et de décrire les données efficacement afin de pouvoir en faire une utilisation pratique. Il ne s'agira pas tant de discuter de l'efficacité ou du bien fondé des interventions décrites par les répondants-es, mais plutôt d'en faire des profils, d'en tirer des inférences et de comparer les différentes formes d'interventions entre elles. L'analyse des incidents critiques devra se pencher sur trois aspects, soit la sélection d'une grille de référence utilisée pour décortiquer chaque incident, le développement inductif de différents profils d'incidents, puis la sélection de différents niveaux de spécificité-généralité.

### **3. LES INSTRUMENTS**

Des entrevues ont combiné à la fois la méthode des incidents critiques et des questions d'ordre plus général amenant à une analyse thématique. Un formulaire de consentement correspondant aux normes du comité éthique de l'Université de Montréal (voir Annexe 1) a été rempli et signé par chacun des participants. Un questionnaire sociodémographique a également été élaboré pour recueillir davantage d'information sur les intervenants-es.

#### **3.1 Questionnaire sociodémographique**

Un questionnaire sociodémographique a été rempli par les répondants-es avant l'entrevue. Ce court questionnaire comportait des questions sur les caractéristiques des répondants-es, soit leur âge, pays d'origine, organisme pour lesquels ils travaillent, fonction au sein de l'organisme, formation pour travailler auprès des personnes immigrantes, nombre d'années d'expérience au sein de l'organisme et nombre d'années d'expérience dans le domaine (Annexe 2).

#### **3.2 Guide d'entrevue**

Un guide d'entrevue basé sur la méthode des incidents critiques a été élaboré (voir Annexe 3). Il est constitué d'une consigne générale, puis d'une série de relance visant à décrire et à décortiquer le ou les incidents choisis; les répondants-es pouvaient décrire plusieurs incidents dans une même entrevue, en respectant toutefois l'ordre des questions du guide d'entrevue pour chaque incident évoqué.

### 3.3 Déroutement

Au guide d'entrevue basé sur la méthode des incidents critiques ont été ajoutées des questions plus générales. Les premières questions générales ont une fonction introductive à l'entrevue et portent sur les fonctions et l'expertise de la personne interviewée et à la place des immigrants au sein de l'organisme.

Des questions générales viennent également conclure l'entrevue. Elles portent sur la définition, les défis/barrières et les recommandations/priorités d'action pour une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes. Ces questions, posées à la suite de l'analyse des incidents critiques, permettaient de recueillir le point de vue des intervenants-es à la lumière de l'expérience précédemment présentée.

## 4. LE RECRUTEMENT

Dans un premier temps, le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec ont été contactés afin de nous guider dans les approches à faire en fonction de leur expérience auprès des populations immigrantes. Par la suite, les maisons d'hébergement spécialisées en violence conjugale et les organismes venant en aide aux conjoints violents de l'Île de Montréal et des environs ont été contactés pour effectuer des entrevues avec des intervenants-es travaillant directement auprès de la clientèle. Des entrevues ont été programmées à partir de ce premier contact téléphonique. Des CLSC-CSSS de la région de Montréal ont également été approchés puisqu'ils ont un rôle de première ligne dans le dépistage de la violence conjugale, notamment auprès des personnes immigrantes (Benhadjoudja, 2011).

## 5. LES ÉTAPES DE L'ANALYSE DES DONNÉES

Les propos des entrevues ont été enregistrés et retranscrits intégralement. Soixante six incidents rapportés par les intervenants-es ont été décrits, codifiés et classés selon leur thématique à partir d'une fiche synthèse composée de six sections : éléments de la situation, contexte; interventions faites; principes d'intervention; issue de la situation; et barrières/obstacles (Annexe 4). Deux entrevues ont dû être retranchées de l'échantillon puisqu'elles ne correspondaient pas aux critères de la technique des incidents critiques. Par la suite, sept catégories d'incidents ont pu être distinguées, soit : les incidents liés à la langue, à des troubles psychologiques, à des représentations de la violence, à l'isolement social et la dépendance au conjoint, à des conflits de loyauté, à des conflits normatifs, puis à des enjeux autour des institutions. La classification a été retravaillée à plusieurs reprises de façon à mieux définir et à préciser les catégories et sous catégories.

En vue d'analyser le contenu thématique, une grille de codage a été constituée en fonction des thèmes abordés dans le guide d'entrevue et également en fonction d'un échantillon (10%) des entrevues. Cette grille a fait l'objet d'ajustements au fur et à mesure du codage. Une fois que cette grille a été élaborée, le contenu de chaque entrevue de groupe a été analysé de manière verticale, puis de manière horizontale à l'aide du logiciel N'Vivo.

## 6. L'ÉCHANTILLON

Les données de l'étude ont été obtenues entre les mois d'octobre 2011 et d'avril 2012. Au total, 28 intervenants-es œuvrant dans les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et intervenants-es du

réseau de la santé et des services sociaux (CLSC-CSSS) ont été interviewées. La majorité d'entre eux (27 / 28) ont été recrutés dans la région de Montréal et sa périphérie. Une autre provient d'un organisme à Trois-Rivières.

## **6.1 Les intervenantes en maison d'hébergement**

Les maisons d'hébergement des 16 intervenantes qui ont participé à l'étude sont situées dans la grande région de Montréal et de Longueuil. Sept des maisons font partie de la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, 4 font partie du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et 2 sont des maisons indépendantes. Les 16 intervenantes de maison d'hébergement sont exclusivement des femmes. Leur moyenne d'âge est de 37,6 ans [de 27 à 56 ans] et 4 d'entre elles viennent d'ailleurs que du Canada<sup>8</sup>. Trois intervenantes occupent des postes de gestion dans l'organisme alors que les autres sont principalement intervenantes auprès des femmes. Leur moyenne d'années d'expérience dans l'organisme est de 6,73 ans, alors que leur moyenne d'années d'expérience dans le domaine est de 7,93 ans. Quatre intervenantes ont reçu une formation collégiale en sciences sociales, 5 ont reçu une formation universitaire de premier cycle, et trois ont reçu une formation universitaire de cycle supérieur. Une intervenante n'a pas de formation académique liée à son travail. Les treize intervenantes ont toutefois déclaré avoir reçu une formation d'au moins une journée pour intervenir avec les personnes immigrantes.

## **6.2 Les intervenants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents**

Six intervenants provenant de 5 différents organismes pour conjoints ayant des comportements violents ont participé à cette étude. Ces 5 organismes font tous partie de l'Association À cœur d'homme, et quatre d'entre eux sont situés dans la grande région de Montréal. Les 6 intervenants d'organismes pour conjoints violents sont exclusivement des hommes. Leur moyenne d'âge est de 44,8 ans [de 32 à 59 ans] et un d'entre eux vient de l'extérieur du Canada<sup>9</sup>. Deux répondants occupent des postes de gestion dans l'organisme alors que les autres sont principalement intervenants auprès des hommes. Leur moyenne d'années d'expérience dans l'organisme est de 11,1 ans, alors que leur moyenne d'années d'expérience dans le domaine est de 12,6 ans. Trois intervenants ont reçu une formation universitaire de premier cycle, et deux ont reçu une formation universitaire de cycle supérieur. Trois intervenants ont déclaré avoir reçu une formation pour intervenir avec les personnes immigrantes.

## **6.3 Les intervenants-es des CLSC**

Six intervenants-es de deux CLSC de Montréal ont participé à cette étude. Parmi les 6 intervenantes ayant participé à l'étude, quatre sont des femmes et deux sont des hommes. Leur moyenne d'âge est de 42,83 ans [de 34 à 58 ans] et la moitié d'entre eux viennent d'ailleurs que du Canada. Tous travaillent principalement auprès des personnes confrontées à la violence, femmes ou hommes. Leur moyenne d'année d'expérience est de 14,5 ans. Trois ont reçu une formation universitaire de premier cycle et trois ont reçu une formation universitaire de cycle supérieur. Tous ont dit avoir reçu une formation pour intervenir avec les personnes immigrantes.

---

<sup>8</sup> À noter que nous n'avons pas les données sociodémographiques pour une de ces répondantes.

<sup>9</sup> À noter que nous n'avons pas les données sociodémographiques pour un de ces répondants.

## Chapitre 3- PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

### 1. TYPOLOGIE DES INCIDENTS CRITIQUES

En entrevue, les répondants-es ont décrit diverses situations dans lesquelles ils ont dû adapter leurs façons de faire habituelles afin de mieux répondre aux besoins d'une clientèle immigrante. Par le biais de la technique des incidents critiques, ces situations, nommées incidents, ont été prises une à une et divisées en plusieurs catégories afin d'en faire une typologie et de déterminer les principes d'intervention qui dominent dans chacune de ces catégories. Nous retrouverons dans la section qui suit les catégories d'incidents qui sont présentées dans le Tableau 1. Chacune de ces catégories est structurée de manière à présenter le type d'incidents, les interventions effectuées par les répondants-es, puis finalement leur appréciation de l'issue aux différentes situations rencontrées dans cette catégorie. Pour certains types d'incidents, des subdivisions ont été ajoutées pour mettre en relief la diversité des situations rencontrées par les répondants-es. À la fin de chacune des catégories, un tableau récapitulatif permet de rassembler les idées générales de chacun des types d'incidents. Celui-ci se subdivise en quatre, reprenant les grandes sections de chaque catégorie d'incidents, soit les principales caractéristiques des incidents, les solutions et pistes d'intervention, l'issue de l'intervention, et les barrières. Cette technique d'analyse des données permet de cerner les domaines dans lesquels l'intervention auprès des personnes immigrantes doit être adaptée, les principaux éléments de la tâche requise dans chacun d'eux et les idéaux qui guident l'intervention.

**Tableau 1 : Les différentes catégories d'incidents**

Nom de la catégorie d'incident	Nombre d'incidents par catégorie
La langue	9
Les troubles psychologiques	3
La représentation de la violence	14
L'isolement social et à la dépendance au conjoint	8
Les conflits de loyauté	8
Les conflits normatifs	12
Les enjeux autour des institutions	12
<b>Nombre total d'incidents</b>	<b>66</b>

#### 1.1 Incidents liés à la langue

Cette section comprend neuf incidents, soit cinq en maison d'hébergement et quatre dans les organismes pour conjoints ayant des comportements violents, dans le cadre desquels les répondants-es ont dû faire face à des enjeux en lien avec des problèmes de langue. Quoique des problèmes de langues soient présents dans un plus grand nombre d'incidents, il s'agissait de l'enjeu central dans ces 9 incidents.

##### 1.1.1 Présentation des incidents

Lorsqu'il est question d'immigration, la problématique reliée à la langue et aux difficultés de communication ressort comme un élément central à prendre en compte dans un contexte d'intervention. Il n'est pas rare que des personnes immigrantes qui sont arrivées récemment au Canada ne parlent pas suffisamment anglais ou français pour pouvoir communiquer adéquatement avec les ressources d'aide en violence conjugale. Les entrevues réalisées auprès des répondants-es

dans le milieu reflètent un très grand nombre de situations impliquant des personnes immigrantes pour lesquelles la langue fut un obstacle majeur à l'intervention.

« *Elle ne parle pas notre langue. Comment tu veux intervenir?* » (MH E5B)<sup>10</sup>

« *[...] il y a un problème là. Je ne sais pas combien d'années ça va prendre avant qu'il ne traduise plus à l'intérieur de lui. Il faut une très bonne maîtrise du français pour être capable de s'exprimer. Il baigne dans la confusion.* » (OCV E6B)

Consciente d'avoir affaire avec de plus en plus de cas de femmes immigrantes, plusieurs maisons d'hébergement ont adopté une philosophie ouverte sur la diversité de leur clientèle et ont engagé des intervenantes de plusieurs origines culturelles et parlant diverses langues. Une répondante rapporte que son intervention a été de beaucoup facilitée grâce au fait qu'une intervenante dans la maison parlait la langue de la femme.

« *C'est sûr que d'avoir une intervenante qui parle la langue c'est génial pour elle.* » (MH E5A)

Ce n'est toutefois pas toujours le cas car il est impossible d'avoir des intervenantes qui parlent chacune des langues et des dialectes variés parlés par les immigrants qui s'installent au Québec.

« *On avait une femme qui venait de l'Afghanistan. Qui ne parlait aucunement notre langue. On avait une intervenante qui venait de la Tunisie qui essayait de lui parler. C'était un dialecte différent.* » (MH E5B)

#### - Enjeux d'intervention associés :

Chez les femmes immigrantes victimes de violence conjugale au Québec, l'incapacité de parler français ou anglais va souvent de pair avec l'isolement. Si elles ne peuvent pas communiquer dans l'une des deux langues officielles, il est possible qu'elles ne sortent pas souvent de chez elles ou qu'elles se tiennent strictement en petites communautés fermées comprenant exclusivement d'autres immigrants parlant la même langue. Cet isolement peut entraîner un manque d'accès aux ressources qui pourraient venir en aide à la femme souhaitant quitter son conjoint. Selon les répondantes, l'obstacle de la langue s'observe aussi dans les démarches administratives puisque les institutions ne disposent pas forcément d'interprètes.

« *En anglais, c'est tout. Si tu te déplaces en personne, mais au niveau du téléphone, rien. Donc, c'est aussi pour ces femmes-là d'avoir un contact. Même chose avec l'aide sociale, ils n'ont pas d'interprètes. À la Cour aussi, à la Cour criminelle, ils fournissent des interprètes, mais à la Cour familiale, ils disent : amène un ami. Donc, la langue c'est vraiment quelque chose qui est important quand on travaille avec des femmes immigrantes qui ne parlent pas français ni anglais, c'est vraiment une grosse barrière.* » (MH E14A)

---

<sup>10</sup> Les maisons d'hébergement, les CLSC et les organismes pour conjoints ayant des comportements violents sont désignés par les abréviations suivantes : MH, CLSC et OCV. Les numéros et lettres qui accompagnent ces abréviations correspondent à des codes d'entrevue et d'incident.

Par ailleurs, cette incapacité de communiquer en français est parfois le propre des femmes. Le conjoint qui travaille à l'extérieur aura eu davantage l'occasion d'apprendre la langue, ce qui peut lui conférer un certain pouvoir sur la femme ou encore créer un biais qui lui est favorable dans l'intervention.

*« Parce que lui est capable de parler français. Lui, il l'avait vraiment isolée pour qu'elle n'apprenne pas le français et que lui il soit capable de se débrouiller. Ça doit faire au moins 5 ans. [...] Elle était vraiment sans ressource [...] elle était vraiment isolée, mais isolée de tout de monde. » (MH E5A)*

*« Et madame, tout de suite au départ, elle avait un handicap avec cette intervenante-là parce que l'intervenante a trouvé très difficile de travailler avec un interprète. Tandis que quand elle voit monsieur, monsieur parle très bien la langue, il a grandi ici, il a étudié ici. Et ce qui est difficile c'est qu'à un moment on est arrivé à un clivage entre l'intervenante de la DPJ et moi. Et c'est comme si l'intervenante prenait vraiment le parti de monsieur sans remettre en question quoi que ce soit [...] » (MH E16A)*

Au niveau de l'intervention, les répondantes auront donc non seulement à surmonter la barrière de la langue, mais également à permettre à la femme de pallier à cet isolement et à ce manque de ressource.

Du côté des hommes, le processus thérapeutique au Québec se fait majoritairement dans le cadre de rencontres de groupe. Ne pas parler français ou anglais se révèle être un obstacle majeur à la participation et le taux d'abandon en sera d'autant plus important, l'intervenant n'ayant pas le temps d'accorder l'attention requise à celui qui comprend mal ce qui se passe.

*« [...] c'est clair qu'un immigrant qui est nouvellement arrivé à Montréal avec un problème de langue, ça va être un client qui va avoir beaucoup plus de difficultés à intégrer un groupe de psychothérapie. C'est une minorité de ces clients qui vont compléter une thérapie de groupe. C'est un problème qu'on rencontre quand on intervient auprès des clients qui ont des limites dans leur capacité de pouvoir communiquer en anglais ou en français ou dans ces deux langues-là. Ça veut dire qu'on les rencontre, mais que pour un processus de thérapie de groupe, la langue devient un obstacle. [...] Parce qu'en groupe le problème, c'est qu'il y a beaucoup plus de choses qui se passent, ça va plus vite et on ne peut pas arrêter pour expliquer des choses, et il y a 8 personnes dans le groupe, et ce n'est pas faisable. » (OCV E15A)*

Ainsi, pour pouvoir s'exprimer en thérapie le participant devra connaître plus qu'un vocabulaire de base.

*« [...] si on se met dans un processus thérapeutique il faut que la personne puisse associer librement, qu'elle soit capable de retranscrire sa pensée. » (OCV E6C)*

Or, ce n'est pas toujours le cas avec les immigrants et contrairement aux participants qui ont grandi ici, certains nouveaux arrivants doivent « traduire » dans leur tête. Il peut s'ensuivre des problèmes de communication sérieux.

*« Il y en a un autre, il y a deux semaines, il voulait faire une rencontre avec nous. C'est un Guatémaltèque. Déjà à la deuxième rencontre il parlait très, très peu. On l'interpelait. On n'était pas très sûr qu'on se comprenne bien. Il est revenu nous voir, je lui ai demandé si, dans nos groupes, il comprenait. Il a dit : « je ne comprenais pas la moitié ». (OCV E6C)*

Finalement, des difficultés avec la langue peuvent aussi causer des problèmes d'intégration au groupe. C'est le cas particulièrement d'un homme en thérapie de groupe qui confond certains pronoms et parle « des femmes » lorsqu'il veut parler de « sa propre femme ». Cette erreur grammaticale entraînera donc de l'incompréhension dans le groupe face à ses propos et de l'intolérance.

*« Des fois, il disait « la femme » et on ne savait plus s'il parlait de sa femme ou s'il parlait des femmes en général. Moi, j'essayais d'être assez souple avec ça, mais quand tu vois que ça fait réagir les autres. Quand ils répondent : « Bien non ce n'est pas vrai, les femmes ne sont pas comme ça ». Un moment donné, ça ne marchait plus. » (OCV E7B)*

### **1.1.2 Solution / Pistes d'intervention**

#### **- Communiquer dans la langue maternelle**

Lorsque les répondants-es sont confrontés à une situation où la personne immigrante ne parle pas la langue, il apparaît nécessaire de trouver les moyens de communiquer avec elle dans sa langue maternelle. La première solution est d'utiliser les services d'un interprète. Une répondante souligne toutefois que la méconnaissance de la langue parlée par la femme hébergée s'étendra parfois à une méconnaissance de toute la culture de son pays d'origine, culture qui s'imbrique indéniablement avec la langue. Ainsi, l'interprétation devra offrir bien davantage qu'une simple traduction de l'idée générale décrite par la femme. Pour que l'intervenante et la femme hébergée puissent réellement se comprendre et communiquer, l'interprète devra donner un sens aux propos et aller jusqu'à en expliquer le contexte si cela s'avère nécessaire. Le cas qui suit décrit une situation où l'interprète aura permis une compréhension beaucoup plus grande que s'il avait simplement traduit mot à mot les propos de la femme.

*« Puis l'interprète a été formidable. Dans ce sens que ce n'est pas seulement une traduction, mais aussi un sens des fois à donner à certaine chose qu'il me communiquait. [...] Donc, c'est de cette façon-là que cet interprète-là m'aidait à comprendre comment c'était là-bas. Ce que ça voulait dire telle expression. Parce qu'il traduit mot à mot, mais il traduit une certaine réalité aussi [...] Ça aide beaucoup à comprendre la réaction, les motivations la perception que la personne a sur certaines choses, à quel point elle est rendue, le niveau d'éducation, background, les expériences vécues. » (CLSC E22A)*

En raison de nombreuses barrières à l'accès à un interprète, des répondantes de maison d'hébergement racontent avoir recours à des collaborations avec divers organismes pour trouver des intervenants-es parlant la langue recherchée.

*« Parce qu'on a comme une autre ressource aussi à Montréal, la Maison Florent-Tristan qu'il y a plusieurs intervenantes qui parlent différentes langues donc des fois si on est capable de trouver une intervenante directement qui peut parler avec cette femme-là. » (MH E5B)*

Toutefois, parce que trouver un interprète peut prendre un temps considérable et parce que cela ne fonctionne pas toujours très bien, les répondantes en maison d'hébergement n'ont parfois d'autres choix que de tenter de trouver d'autres solutions au problème de langue. Par exemple, une répondante tente d'interagir en images plutôt qu'en parlant avec une femme.

*« On cherchait un traducteur qui pouvait parler sa langue. Le temps qu'on a cherché, on essayait en image [...] » (MH E5B)*

Finalement, il a été tenté dans certaines maisons d'hébergement d'utiliser un membre de la famille comme interprète. Le manque de moyens accule parfois les intervenantes à utiliser ce moyen : « mais c'était notre seule ressource (MH E4C) ». L'utilisation d'un membre de la famille pour faire l'interprétation entre la femme et les intervenantes crée certains problèmes éthiques, notamment dus au fait que la femme peut ne pas se sentir libre de tout dire devant cette tierce personne.

*« [...] je pense à une femme que l'interprète c'était sa nièce parce que j'imagine qu'elle acceptait juste elle. Sa nièce ne pouvait pas tout le temps venir, c'était 2 fois aux 2 semaines. [...] Des fois ça rendait les choses plus compliquées que sa nièce soit l'interprète parce que la femme ne voulait pas nécessairement tout dire vu qu'elle était là, elle n'était pas toujours disponible pour venir aussi. [...] Ce n'était pas super professionnel. Pis je pense que la nièce vivait aussi de la violence conjugale. Donc, ça faisait une espèce de dynamique spéciale [...] » (MH E4C)*

*« [...] elle parlait espagnol. Sauf que ses enfants étaient capables de parler français. Donc, quand on avait à intervenir avec elle, il fallait passer par les enfants, ce qui n'était pas toujours idéal. Parce qu'on ne savait pas vraiment ce qu'ils se disaient [...] on ne pouvait pas passer au suivi et parler d'affirmation de soi et d'estime de soi au travers des enfants, ça n'avait pas de bon sens c'est sûr » (MH E5A)*

Dans le cadre des groupes de thérapie pour conjoints aux comportements violents, étant donné qu'un interprète ne peut être introduit dans le groupe, l'une des solutions préconisées sera alors de se servir d'un autre participant du groupe qui jouera le rôle de l'interprète.

*« Des fois ce qu'on fait c'est qu'on en met deux de la même culture dans le même groupe. Là on s'assure qu'il y en a un des deux qui ne traduit pas. Donc, il peut parler en mot à mot en espagnol. Ça, on est capable de faire ça. Parce que ce n'est pas un interprète qui vient de l'extérieur. C'est un participant au groupe qui doit respecter les règles de confidentialité. » (OCV E6C)*

Malheureusement, la situation d'avoir deux participants immigrants qui parlent la même langue dans le même groupe ne se présente pas à chaque fois. Dans les autres cas, les répondants peuvent se résoudre à tolérer une moins bonne compréhension de ce qui se dit dans le groupe, particulièrement lorsque les rencontres se font autour de thèmes plus psychoéducatifs.

*« On a un groupe maintenant qui n'est pas du même type. Qui est plus cognitivo-comportemental, plus psychoéducatif. Là peut-être on peut tolérer plus les gars qui comprennent à moitié. » (OCV E6C)*

Lorsqu'il s'agit de laisser l'homme s'exprimer sur ses émotions, son vécu, certains répondants ont préféré laisser l'homme s'exprimer directement dans sa langue, sans avoir à tout traduire. Quoique le répondant ne comprenait pas vraiment ce qu'il disait, l'effet libérateur de pouvoir s'exprimer librement constituait déjà un pas en avant.

*« Ça s'est beaucoup passé en espagnol la rencontre. Parce que je lui disais : "Monsieur, vous avez de la rogne dans les yeux. Est-ce que vous pourriez me parler en espagnol?" Évidemment, en parlant en espagnol, il se racontait plus. Moi, je ne comprenais rien à l'espagnol. Mais ce n'était pas important de comprendre l'espagnol, c'était important de voir que ça se passait pas mal mieux dans sa langue. Tu es beaucoup plus près de tes émotions. » (OCV E6C)*

#### - Sortir la femme de l'isolement social

Les répondantes des maisons d'hébergement constatent qu'à l'impossibilité de parler la langue s'ajoute, chez les femmes immigrantes, les risques d'un isolement social. Les répondantes vont alors tenter d'amener ces femmes à suivre des cours pour apprendre le français ou l'anglais (MH E3D), dans le but d'apprendre la langue, mais aussi de les sortir de l'isolement social et de leur permettre d'acquérir une plus grande indépendance face à leur conjoint.

#### **1.1.3 Issue de l'intervention et barrières**

L'issue des situations se révèle le plus souvent insatisfaisante lorsqu'aucun interprète n'est trouvé pour permettre à la femme hébergée et à l'intervenante de la maison d'hébergement de communiquer entre elles.

*« La femme est retournée, elle est juste partie. On n'a pas eu de nouvelle. » (MH E5B)*

Le problème est le même dans les groupes de thérapie pour hommes, où l'efficacité de la thérapie est complètement remise en question si l'un des participants n'arrive pas à suivre.

*« [...] l'homme avait suivi le groupe pendant 6 mois et après il vient me voir et il m'a dit qu'il ne comprenait pas. On ne posait pas trop de questions. Là, je les ai toutes posées les questions. [...] On a peut-être aussi minimisé toutes les difficultés avec la langue. On n'a pas vérifié s'il traduisait ou pas. On a tenu pour acquis qu'on se comprenait minimalement. Mais, il faut que ce soit pas mal plus que minimalement. » (OCV E6C)*

Le groupe étant la modalité d'intervention privilégiée des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

*« C'est sûr qu'en groupe c'est très payant. Parce que c'est un laboratoire, c'est une famille en soi, ils vivent pleins d'interactions. [...] Donc, si on veut que le groupe soit dynamique et que ça se passe bien, on s'arrange pour que chaque participant se sente bien. » (OCV E7B)*

Il arrive alors que les répondants doivent exclure des participants pour assurer le bon fonctionnement général du groupe. Les participants seront alors recommandés dans d'autres ressources d'aide.

*« [...] ces clients [ceux qui ne peuvent pas participer au groupe] ont été référés à l'extérieur, soit au CLSC, soit si mettons ils travaillent avec la DPJ, ben on essaie de voir la possibilité qu'ils aient un interprète qui va les accompagner au CLSC. Sinon un autre organisme, soit pour la violence conjugale ou en privé s'ils peuvent payer ou s'ils peuvent trouver une autre ressource qui charge des frais sur une échelle graduée aussi. Ou à une ressource qui offre un programme de thérapie individuelle. » (OCV E15A)*

*« Donc, ça, je n'en ai pas de solution pour cette histoire là. [...] il a fait les 8 rencontres. On a continué à s'apercevoir qu'on ne se comprenait pas beaucoup. On a retourné le client à la DPJ et on a dit qu'on ne peut pas aller plus loin. Vous devez trouver quelqu'un qui est capable de traduire le mandarin. Ça a été très décevant. » (OCV E6B)*

Le problème consiste alors à trouver une autre ressource d'aide qui saura surmonter le problème de la langue. En effet, la plupart des thérapeutes en privé proposent des honoraires élevés pour leur service et tous les hommes aux prises avec des problèmes de violence conjugale n'auront pas les moyens de se payer leur service ou encore d'engager un interprète.

*« Alors, on doit référer, mais le problème c'est qu'on trouve difficilement des ressources qui offrent soit la thérapie individuelle pour la violence conjugale, qui sont adaptés aux faibles revenus des clients, où on peut trouver des intervenants qui parlent leur langue maternelle. Alors, le suivi de ces clients-là c'est un peu précaire, je dirais. [...] Ce n'est pas tout le monde qui peut payer pour une thérapie individuelle en privé. » (OCV E15A)*

Par ailleurs, bien que la solution d'offrir des groupes de thérapie spécialement pour les hommes immigrants soit parfois envisagée, un répondant précise qu'il ne faudrait pas non plus généraliser la situation. S'il est parfois impossible d'obtenir un bon fonctionnement de groupe à cause des problèmes de langue, il arrive aussi que le groupe bénéficie grandement de la diversité qu'amène l'intégration d'hommes immigrants dans le groupe.

*« Moi, je pense qu'on devrait ouvrir un groupe pour les hommes immigrants. Mais, il y a certaines minorités, que je pense qu'eux ils n'ont pas besoin de cette attention-*

*là. Et même que je dirais que ça contribue à l'enrichissement du groupe qu'ils soient aussi avec des Québécois francophones. » (OCV E7B)*

Les répondants-es énoncent des barrières à l'adaptation de leur intervention, dont plusieurs relèvent de l'utilisation des services d'un interprète. Ainsi, les répondants-es peuvent être tout simplement confrontés aux difficultés de trouver un interprète. En effet, dans le cas de langues plus rares, de dialectes spécifiques, les ressources se font rares et les temps d'attente ne correspondront pas aux besoins imminents des femmes victimes de violence conjugale.

*« Mais il n'y en avait pas non plus. On dirait que c'était un dialecte plus spécifique. [...] c'est long, c'est long d'avoir un traducteur qui peut parler la langue. » (MH E5B)*

*« Mais, il y a plus de ressources pour la communauté qui parle espagnol que pour quelqu'un qui parle mandarin. » (OCV E6B)*

Dans le cas où ils réussissent à trouver un interprète, plusieurs autres barrières peuvent se dresser. Tout d'abord, ces services peuvent être jugés onéreux pour le budget d'une maison d'hébergement.

*« C'était très difficile parce que ça prenait un interprète et nous on a un budget serré [...] » (MH E11A)*

Ensuite, l'utilisation d'un interprète limite le temps destiné à l'intervention, que ce soit lorsqu'une des intervenantes de la maison parle la langue de la femme immigrante ou encore lorsque les intervenantes sont obligées de faire venir un interprète de l'extérieur. Au moment où l'interprète est présent, l'intervention doit donc se centrer sur les aspects les plus importants ou pressants. Il s'agira donc souvent d'une intervention davantage axée sur des aspects plus pratiques, de la vie au quotidien dans la maison, que des interventions axées sur la violence vécue.

*« On a une intervenante qui vient du Chili et qui parle espagnol [...] Donc, il fallait quasiment attendre que l'intervenante soit là pour pouvoir intervenir avec cette femme là. » (MH E5A)*

*« Comme ils ne pouvaient pas parler pis qu'on avait la chance d'avoir une interprète, fallait concentrer toutes nos énergies à ce moment-là, ça fait quand même huit personnes. [...] C'est sûr que c'était plus pratico-pratique, on n'avait pas tout le temps un interprète, on n'a pas pu donner tous les services pour une femme qu'on n'aurait pas eu de barrières de langues. » (MH N4A)*

Par ailleurs, plusieurs répondantes observent un important décalage relié à l'utilisation d'un service d'interprétation, car elles ont l'impression de ne pas pouvoir garder le contact avec la personne immigrante au cours de l'intervention.

*« [...] les émotions sont perdues parce que tu ne parles pas directement avec la personne alors juste la façon de t'approcher ou le non verbal, il y a quelque chose qui se perd au niveau du contact. » (MH E1C)*

*« Faire affaire avec quelqu'un qui traduit, on dirait il y a une coupure. » (MH E5A)*

Enfin, une barrière importante se pose dans le cadre de programmes d'aide pour conjoints aux comportements violents. À l'exception des entrevues individuelles d'accueil ou de suivi, les répondants jugent en effet éthiquement inapproprié de faire entrer un interprète extérieur dans le groupe, notamment à cause des problèmes de confidentialité que cela occasionnerait.

*« [...] on ne voit pas le moyen de mettre un interprète dans un groupe de thérapie à cause de la confidentialité. On ne connaît pas d'interprètes qui ont un code d'éthique qu'ils s'engagent à être confidentiels. » (OCV E6B)*

**Tableau 2 : Récapitulatif des incidents liés à la langue**

<i>9 incidents rapportés : 5 de maisons d'hébergement; 4 d'organismes pour conjoints ayant des comportements violents</i>			
Principales caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>La personne immigrante ne parle pas suffisamment l'anglais ou le français.</p> <p>→ <u>Enjeux d'intervention associés</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Difficultés de communication avec les intervenants-es</li> <li>* Possibilité d'isolement social</li> <li>* Domination du conjoint lorsque celui-ci parle mieux les langues officielles</li> <li>* Difficultés à compléter les papiers ou à faire des démarches d'ordre administratif en raison du manque d'interprètes dans les institutions (ex. : Cour, Aide sociale)</li> <li>* Incompréhension et confusion lors de la participation aux groupes de thérapie (OCV)</li> </ul>	<p>→ <u>Communiquer minimalement avec la personne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Laisser la personne s'exprimer librement dans sa langue dans le cadre d'une entrevue individuelle (OCV)</li> <li>* Interagir en images</li> </ul> <p>→ <u>Communiquer dans la langue maternelle de la personne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Utiliser les services d'un interprète</li> <li>* Disposer d'un interprète qui saura dépasser le travail de traduction pour donner un sens aux propos et les contextualiser selon la culture</li> <li>* Trouver une intervenante parlant la même langue dans une autre maison</li> <li>* Utiliser un membre de la famille comme interprète</li> <li>* Se servir d'un autre participant du groupe comme interprète (OCV)</li> </ul> <p>→ <u>Briser l'isolement social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Amener la personne à suivre des cours de français</li> </ul>	<p>→ <u>Satisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Une façon de communiquer a été trouvée</li> </ul> <p>→ <u>Insatisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Aucun interprète n'est trouvé</li> <li>* Les problèmes de communications sont associés à :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Une remise en question de l'efficacité des interventions (OCV)</li> <li>. Une exclusion du groupe (OCV)</li> <li>. La référence à d'autres services alors que les alternatives peu onéreuses sont limitées (OCV)</li> </ul> </li> </ul>	<p>→ <u>Liées à l'utilisation des services d'un interprète</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Difficultés à trouver un interprète pour certains dialectes et temps d'attente trop long dans ce cas</li> <li>* Le temps destiné à l'intervention est limité et axé surtout sur les aspects pratiques</li> <li>* Services onéreux</li> <li>* Décalage dû à la traduction : perte de contact</li> <li>* Service impossible dans le cadre d'un groupe de thérapie (confidentialité)</li> </ul> <p>→ <u>Liées à l'utilisation d'un membre de la famille comme interprète</u> :</p> <p>Problèmes éthiques et risque de rendre la personne immigrante mal à l'aise</p>

## 1.2 Incidents liés à la présence de certains troubles psychologiques chez les personnes immigrantes

Cette catégorie comprend trois incidents dans le cadre desquels les répondants-es ont dû faire face aux troubles psychologiques des personnes immigrantes en situation de violence conjugale. Cette catégorie est documentée par une répondante d'une maison d'hébergement et deux répondants d'organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

### 1.2.1 Présentation des incidents

Certaines personnes immigrantes venant chercher de l'aide auprès des ressources peuvent souffrir de troubles psychologiques. Ces troubles sont en lien avec les traumatismes multiples vécus dans le pays d'origine; des traumatismes en lien avec des épisodes de violence ou de conflits armés.

*« La désorganisation s'installe. Il y a des choses qu'elle a vécues dans son pays [...], au niveau de la justice, des séjours en prison qui l'ont complètement marquée, beaucoup, même dans son pays. Elle avait des cicatrices sur le visage, donc on s'est rendu compte qu'elle avait été maltraitée. À mon avis, ça fait un choc d'arriver ici aussi [...] et elle nous rapportait... Son père était médecin, il a été tué en Afrique avant qu'elle immigrer. » (MH E3B)*

*« Pour un individu qui vient de l'Algérie et qui a connu la guerre civile pendant une trentaine d'années et plus. Qui peut-être est dans le stress post-traumatique. Tout ça prend différentes teintes. [...] » (OCV E6 D)*

Aux troubles psychologiques constatés peuvent s'ajouter des symptômes physiques.

*« Surtout que sa condition physique se dégradait beaucoup. Et c'est une personne aussi dans ses difficultés qui avait de la misère à dire où est-ce qu'elle avait mal, etc. [...] » (MH E3 B).*

#### - Enjeux d'intervention associés

Chez les hommes immigrants, les comportements violents au sein de la relation conjugale constitueraient parfois, selon des répondants, une conséquence du vécu de violence dans le pays d'origine et des troubles psychologiques qui en résultent.

*« Pour quelqu'un qui a été embrigadé dans l'armée très jeune, ce n'est pas la même affaire. Le symptôme de violence conjugale, c'est un symptôme qui peut cacher plusieurs autres problèmes » (OCV E6D)*

*« L'homme vit des épisodes psychotiques possiblement dus à la guerre : deux grosses chicanes avec sa femme où il s'imaginait être encore à la guerre » (OC E6E).*

### **1.2.2 Solution / Pistes d'intervention**

#### **- Comprendre la personne immigrante**

Les répondants-es s'attachent à mieux connaître et à mieux comprendre les personnes immigrantes afin d'explorer les liens possibles entre les traumatismes subis, les troubles psychologiques et (s'il y a lieu) les comportements. Ils portent ainsi une attention particulière à leur culture.

*« Ben je pense que ce qui serait utile, c'est une meilleure connaissance de la culture de la personne. À ce moment-là, on peut plus adapter nous notre façon d'être et de faire avec elles » (MH E3B)*

Ils portent également une attention à l'histoire de vie et à la trajectoire migratoire des personnes immigrantes.

*« S'intéresser à son histoire pour mieux comprendre ce qui se cache derrière les comportements violents » (OCV E6E).*

*« Chaque cas est unique. C'est très difficile de faire la même chose pour tout le monde. Pour chaque client, peu importe l'origine culturelle, on va essayer de comprendre la trajectoire migratoire. Sur chaque cas c'est unique » (OCV E6 D)*

Toutefois, les répondants-es manifestent une certaine impuissance face aux troubles psychologiques des personnes immigrantes. Ils ne savent pas toujours comment intervenir ou alors, ont le sentiment de ne pouvoir fournir l'aide nécessaire.

*« Il avait besoin de beaucoup plus d'aide que ce que nous offrons ici ». (OCV E6E).*

*« Mais on se rend compte que c'est pas toujours évident quand les femmes ont des problèmes en santé mentale de leur venir en aide [...] Donc, quelquefois on ne savait pas trop comment intervenir » (MH E3B).*

#### **- Se tourner vers des ressources complémentaires pour l'intervention**

Les répondants-es se tournent alors vers d'autres ressources pour trouver une aide complémentaire à celles qu'ils ou elles peuvent offrir. Des thérapeutes spécialisés tels que des psychiatres ou ethnopsychiatres sont ainsi consultés afin d'intervenir sur d'autres aspects que la violence conjugale.

*« Donc on s'est rendu compte qu'on a commencé d'abord à lui proposer une visite avec un psychiatre, un ethnopsychiatre, déjà pour l'aider, qui lui avait plus une vision d'ensemble au niveau de sa culture et ce qu'elle pouvait vivre ici » (MH E3B).*

*« Quand on a compris qu'il avait été embrigadé et à la limite, c'était la guerre, c'était la guerre. Il pensait qu'il participait à une simulation d'exécution et ça a*

*fini que c'était une vraie. Quand on a entendu ça, on lui a dit, tu peux rester dans le groupe, mais on va trouver un thérapeute. Parce que ça prend quelqu'un si tu as été une victime de la guerre. Tu peux bien l'avoir fait, mais quand tu es une victime de la guerre aussi. Ça va prendre quelqu'un qui va travailler ça » (OCV E6D)*

Un répondant souligne d'ailleurs qu'il est important de connaître un réseau spécialisé pour intervenir auprès des personnes immigrantes vivant des réalités particulières. L'intersection entre ces deux dimensions demande par conséquent une intersection entre plusieurs expertises.

*« Connaître tout le réseau de référence. Tantôt quand je racontais l'histoire, si on ne connaît personne qui est capable de soigner ces gens-là, on est mal pris [...]. Particulièrement avec nos clients d'autres communautés ethnoculturelles. Quand je dis réseau, il faut comprendre qu'il y a des ressources spécialisées sur la guerre et la torture. [...]. On finit par connaître tout ce monde-là parce qu'on est allé dans des formations sur l'approche interculturelle. Comme ça, on a connu c'est quoi le réseau [...] » (OCV E6E).*

### **1.2.3 Issue de la situation et barrières**

L'analyse de l'issue des situations révèle les difficultés et l'impuissance des répondants-es confrontés à de tels incidents critiques. Dans certains cas, les personnes immigrantes ont dû se tourner ou ont été recommandées à d'autres ressources plus adaptées, telles que l'hôpital.

*« Il a quitté le groupe et il s'est rendu à l'hôpital. Mais, là, je ne sais pas trop qu'est-ce qui est arrivé après » (OCV E6D).*

*« Là, il est suivi à l'hôpital [...] » (OCV E6E).*

D'autres répondants-es ont tenté de maintenir la relation d'aide avec la personne immigrante, mais ceci au prix de nombreuses difficultés et de plusieurs barrières puisque les troubles psychologiques peuvent avoir un impact sur le développement du lien de confiance entre la personne immigrante et l'intervenant-te.

*« [...] Et puis dans sa dynamique, dans son comportement, on se rendait compte que quand on lui mettait des limites, elle coupait le lien avec nous, elle coupait le lien avec l'intervenante qui s'occupait d'elle. Donc, à ce moment-là elle se trouve à fermer toutes les portes. Donc, c'est difficile et actuellement on essaie de la mettre en mouvement, qu'elle soit dans l'action, mais encore là il y a beaucoup de peur et ce n'est pas évident » (MH E3B)*

Parmi les barrières à l'adaptation de l'intervention, les répondants-es évoquent aussi la méfiance et la peur à l'égard des acteurs du système de santé.

*« Oui au niveau de sa culture on ne sait pas toujours comment sont perçues la médecine et les psychiatres par les femmes, ça, c'est une chose, donc il y a beaucoup de méfiance et de peur » (MH E3B).*

Il peut d'ailleurs arriver que la personne immigrante préfère les méthodes médicinales alternatives privilégiées dans sa culture d'origine plutôt que de s'en remettre à la médecine du pays d'accueil.

*« Elle faisait appel à un marabout ou un guérisseur donc il y avait tout un mélange de cette culture versus la nôtre » (MH E3B).*

Enfin, des barrières d'ordre institutionnel viennent renforcer le degré de difficulté de la tâche des intervenants-es. L'une d'entre eux rend compte ainsi de la difficulté d'intervenir lorsque le statut de la femme immigrante entre en intersection avec ses problèmes de santé mentale, ainsi que des exigences administratives qui, normalement, devraient offrir à cette dernière une stabilité financière.

*« Quand on intervient auprès d'une personne en difficulté à demander les choses, à être en lien avec les personnes, quand on a des démarches administratives à faire avec elles, c'est pas toujours évident. Donc, ça serait bien qu'il y ait un pont entre les intervenants et l'état civil pour faciliter les choses parce qu'au niveau de son revenu, le bien-être social demande un certain papier d'immigration. Souvent elles les perdent et puis elles se font voler, ce n'est pas évident de redemander le bien-être social et qu'elles ne se fassent pas couper » (MH E3B).*

Tableau 3 : Récapitulatif des incidents liés aux troubles psychologiques

<i>3 incidents rapportés : 1 de maisons d'hébergement; 2 d'organismes pour conjoints ayant des comportements violents</i>			
Principales caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>La personne immigrante souffre de troubles psychologiques en lien avec des traumatismes vécus dans le pays d'origine.</p> <p>→ <u>Enjeux d'intervention associés:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Désorganisation de la personne; Épisodes psychotiques</li> <li>* Dégradation de la santé (les troubles sont parfois accompagnés de symptômes physiques)</li> <li>* Les comportements violents sont liés à des expériences de victimisation dans le pays d'origine (OCV)</li> </ul>	<p>→ <u>Comprendre la personne immigrante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sa culture</li> <li>* Son histoire de vie et son parcours migratoire</li> </ul> <p>→ <u>Se tourner vers des ressources complémentaires pour l'intervention</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* des thérapeutes spécialisés tels que des psychiatres ou ethnopsychiatres</li> </ul>	<p>→ <u>Insatisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Interventions considérées difficiles</li> <li>* Impuissance des intervenants-es qui ne sont pas en mesure ou ne peuvent apporter l'aide nécessaire</li> </ul>	<p>→ <u>Liées aux craintes et perceptions de la personne immigrante :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Méfiance et peur de la personne immigrante à l'égard des acteurs du système de santé ou de l'intervenant-te</li> </ul> <p>→ <u>Liées à la culture :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Préférence pour les méthodes médicinales alternatives de la culture d'origine plutôt que la médecine traditionnelle du pays d'accueil</li> </ul> <p>→ <u>Liées aux institutions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manque d'adaptation des administrations publiques face aux personnes ayant un comportement désorganisé</li> </ul>

### **1.3 Incidents liés aux représentations de la violence conjugale dans le couple**

Cette catégorie comprend 14 incidents dans le cadre desquels les répondants-es ont dû adapter leurs interventions en fonction des représentations des personnes immigrantes sur la violence conjugale qui est non reconnue ou niée.

Étant donné que sortir d'une situation de violence conjugale requiert que le problème soit identifié, nommé comme tel, et considéré comme indésirable et changeable, la tâche critique de l'intervention est de composer et de s'adapter aux obstacles que constituent les diverses normes culturelles qui interfèrent et rendent la reconnaissance de la violence plus difficile.

Cette catégorie d'incidents est documentée par neuf répondantes des maisons d'hébergement, trois répondants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et deux répondantes des CLSC.

#### **1.3.1 Présentation des incidents**

Selon les répondants-es, il arrive souvent que les personnes immigrantes ne reconnaissent pas ou nient la violence conjugale qu'elles ont vécue.

*« [...] Quand elle est arrivée chez nous, elle disait qu'elle n'était pas victime de violence conjugale [...] » (MH E1A).*

*« Ben c'est difficile d'abord d'aborder ce sujet-là [la violence conjugale]. Étant donné que pour elle que c'était fini [...]. Mais d'aborder ce sujet-là, ce n'était pas quelque chose qui était, elle pour elle, elle ne voulait pas parler de ça, elle voulait tourner la page, ça ne faisait pas de sens » (MH E13B)*

Le vécu de violence conjugale peut être aussi minimisé ou banalisé, considéré comme une simple dispute de couple. Les notions d'acte criminel et de victimisation sont alors absentes.

*« [...] D'abord pas de reconnaissance de la violence conjugale, pour elle c'était des chicanes, elle participait autant que son conjoint même si les policiers avaient remarqué des bleus » (MH E2A).*

*« Que ce qui n'était pas vraiment un comportement qui était considéré violent dans son pays, et bien il y avait des conséquences légales ici. Alors il était devant une réflexion là-dessus parce que dans le passé ça se passait et ce n'était même pas reconsidéré ou même pas analysé, c'était accepté comme normal, une façon d'être en relation, de communiquer pis de gérer des conflits en relation. Tandis qu'ici (...) ce comportement-là est inacceptable » (OCV E15B)*

Le vécu de violence conjugale peut être également considéré par certaines personnes immigrantes comme une fatalité, le résultat d'une volonté divine.

*« [...] c'était une femme qui vivait, bon la religion c'était très très important pour elle, elle disait que c'était Dieu qui lui avait donné le mari qu'elle avait eu,*

*finalement c'est lui qui avait décidé qu'ils n'étaient plus faits pour aller ensemble. Donc, elle était beaucoup dans c'est "Dieu qui va choisir" [...] » (MH E13B).*

Il arrive toutefois que les personnes immigrantes ne reconnaissent pas le vécu de violence conjugale lorsque cette forme de violence n'est pas appréhendée de la même manière dans leur pays d'origine.

*« C'était une femme qui venait d'un pays où est-ce qu'elle disait ne pas connaître la violence conjugale en ces termes là. C'est un pays où il y a beaucoup de paix. Le Tibet » (MH E1A).*

#### - Enjeux d'intervention associés

Les répondants-es associent ces représentations de la violence conjugale à d'autres représentations ou à des valeurs dans le cadre desquelles les femmes ne perçoivent que peu d'espace pour s'affirmer face à la situation de violence. Ainsi, des stéréotypes de genre peuvent influencer les perceptions qu'entretiennent les personnes immigrantes et conséquemment leur perception de la violence. Par exemple, les valeurs d'indépendance et d'autonomie de la femme ne sont pas mises de l'avant et les comportements contrôlants de l'homme sur la femme paraissent alors plus acceptables.

*« Il était issu d'une culture où les hommes sortaient après le travail, pour aller prendre un verre. Les femmes prenaient soin des enfants. Ici, elle travaille également pour lui, elle est sa secrétaire » (OCV E20A)*

Ainsi, une répondante constate que l'idéal du rôle féminin fondé sur des valeurs d'indépendance et d'autonomie n'est pas reconnu par toutes les cultures.

*« S'il y a une chose que j'ai apprise, pas seulement dans le cas de cette dame-là, mais dans le cas des femmes immigrantes, de façon un peu plus générale, c'est que c'est quoi l'idéal, le rôle idéal d'une femme. Ce n'est pas nécessairement comme on le pense. Ce n'est pas tout le monde qui le pense comme ça. Avoir un travail à l'extérieur et être capable de subvenir à ses besoins. Non. Ce n'est pas ça du tout. [...] C'est de, d'avoir un mari, des enfants, d'être une bonne mère et une bonne femme. Ça, c'est l'idéal du rôle féminin pour cette cliente en particulier ». (CLSC E22A)*

Enfin, la violence conjugale peut aussi être niée par les personnes immigrantes en raison des conséquences possibles de la divulgation de cette violence. En effet, elle pose le risque d'une séparation ou d'un divorce contraires aux valeurs de la culture d'appartenance.

*« Pour elle c'était vraiment des disputes. Ce qu'on a su beaucoup, c'est que cette culture-là, la violence conjugale, tu ne peux pas en parler. En parler est inacceptable, ce n'était pas reconnu [...] ». (MH E2A)*

*« Exemple une femme musulmane, pour elle le divorce ou la notion de se séparer c'est impossible pour elle à cause de certaines valeurs quelle pourrait avoir » (MH E1D)*

Le prochain extrait illustre par ailleurs comment les stéréotypes de genre peuvent, selon les répondants, amener des hommes à justifier la violence conjugale.

*« Lui, il reste plus en retrait parce qu'il a la honte de sa vie. Il reste en retrait, sa conjointe commence à faire plus de choses pour lui pour s'adapter. Donc, il y a comme ce conflit. C'est sa conjointe qui fait plus de choses pour s'adapter. [...] La conjointe prend plus le contrôle de la situation. Elle est l'homme, entre guillemets, du couple. C'est sa conjointe qui amène à manger. C'est comme si elle prenait le rôle que socialement, lui avait au Mexique. [...] C'est comme si tous les paramètres sociaux, culturels, commencent à perdre. Un moment donné c'est comme s'il est déboussolé. Il ne comprend rien de ce qu'il se passe, il se sent impuissant. Il sent qu'il perd le contrôle. [La violence] C'est sa façon de reprendre le contrôle dans la relation : «Attends, minute, tu ne pars pas comme ça et tu me consultes avant de faire quelque chose» » (OCV E8A)*

Dans certains des cas rapportés, la négation touche également la violence subie par les enfants exposés.

*« [...] Et puis l'exposition des enfants à la violence conjugale est niée aussi, vu que la violence conjugale n'était pas reconnue. Donc la définition des termes est différente [...] » (MH E2A)*

Pour certaines femmes, le déni de la violence conjugale peut les amener à envisager de pardonner leur conjoint pour les actes qu'il a commis ou à retourner dans une relation avec lui.

*« [...] pis elle, je n'ai pas du tout été vraiment dans les émotions, ben je lui ai parlé de violence conjugale, aussi au niveau légal, pis elle, elle voulait vraiment lui pardonner, elle voulait vraiment que les charges tombent à l'eau » (CLSC E18B)*

Les répondantes se trouvent alors confrontées à des demandes qui ne rejoignent selon elles ni leur modalité d'intervention, ni leurs principes d'intervention.

*« Ils vont demander des choses de nous qui ne sont pas appropriées à notre rôle. Comme par exemple, revenir avec le conjoint pour l'aider à se sentir mieux [...]. Des fois elles font des demandes, comme par exemple, elle m'a demandé récemment, la dame iranienne, si je pouvais rencontrer son mari, pour évaluer s'il avait changé, parce que lui, lui a dit qu'il a fait une thérapie par l'hypnose et que maintenant il a changé. Donc, c'est vraiment de lui expliquer notre rôle, qu'on ne peut pas voir son conjoint vraiment [...] » (CLSC E18A).*

### 1.3.2 Solution / Pistes d'intervention

#### - Donner de l'information et socialiser aux normes de la société d'accueil

Les répondants-es informent les personnes immigrantes sur ce qui constitue de la violence conjugale. Comme elles le feraient avec des femmes québécoises, elles interviennent donc de manière formelle sur différentes notions entourant la compréhension de cette forme de violence : la dynamique du couple, le cycle de la violence, les formes de violence, l'évolution des comportements violents ou les conséquences sur les enfants exposés.

*« [...] aussi lui expliquer un peu la psychologie de la violence d'une dynamique de couple quand il y a de la violence, et un homme comme elle me décrivait ne peut pas changer du jour au lendemain. Comme oui, il peut faire des efforts, mais ça prend du temps, ça prend du travail sur lui-même. Donc, ça j'ai dû lui expliquer ». (CLSC E18A)*

*« La violence, le cycle, le cycle de la violence, les différentes formes de violence, les impacts sur les enfants. On a fait tout ça » (CLSC E22A)*

Les répondants-es peuvent parfois situer ces informations sur la violence conjugale dans le contexte plus large de valeurs fondées sur l'égalité entre hommes et femmes. Comme l'explique une répondante, il peut être nécessaire de s'éloigner de la notion stricte de violence conjugale pour mieux faire comprendre certains enjeux.

*« Ça a été de changer beaucoup nos mots pour que ça passe mieux. On va parler de violence en général, de comportement, de relations égalitaires, etc. Comme : "C'est quoi pour toi une relation égalitaire? C'est-tu ce que tu vis? Non, OK ben qu'est-ce que ça a là sur toi ou comme conséquences sur tes enfants?" (MH E2A)*

Le travail des répondants-es consiste aussi à socialiser les personnes immigrantes aux normes de la société d'accueil concernant la violence conjugale. Ces normes sont actualisées dans leur dimension légale.

*« Elle, c'était surtout au niveau premièrement de se positionner contre la violence, lui expliquer l'aspect légal ici, parce qu'elle, ce qu'elle m'expliquait, c'est qu'aux Philippines si un mari frappe sa femme au niveau légal il ne se passera rien. Donc, c'était un peu comme un choc de vivre ça. Essentiellement l'aspect légal que j'ai traité avec elle » (MH E18B)*

*« Mon rôle comme intervenante c'est de lui démontrer toutes les options qui sont là pour elle et ça, ça va inclure l'aide juridique si elle décide de se séparer, ou on a des noms d'avocats. Alors ce n'est pas parce que je veux l'insulter, ou aller contre ses valeurs, mais c'est important quelle sache, parce que l'information c'est une priorité, c'est important quelle sache toutes les options » (MH E1D)*

Les normes relevant des mœurs peuvent également être actualisées.

*« Je dirais l'approche de, comment je pourrais dire ça, le seul mot qui me vient en tête est postféministe, mais ce que je veux dire c'est que, dans le fond, ici dans ce pays-là, elle a le droit et l'opportunité de se positionner face à ce qu'elle veut dans une relation de couple » (CLSC E18A)*

Lorsque les personnes immigrantes sont suivies simultanément par plusieurs institutions en raison du contexte de violence conjugale - qu'elles ne reconnaissent pas - il est également nécessaire de leur apporter toutes les informations nécessaires au sujet de leur fonctionnement afin d'apaiser leurs craintes.

*« Expliquer le rôle des institutions qui peuvent paraître menaçantes. Faut quand même lui parler de tout ce côté-là de bien collaborer, être ouverte, transparente [par rapport à la DPJ] » (MH E2A)*

Bien qu'un écart entre les représentations de la violence conjugale proposées par les intervenantes de la société d'accueil et celles des personnes immigrantes puisse demeurer du fait d'une certaine résistance au changement, les répondantes considèrent qu'il demeure essentiel de travailler sur ces représentations. L'intervention se révèle « préventive » puisque les répondantes considèrent que les personnes immigrantes disposent ainsi des informations nécessaires pour reconnaître la violence qui risque de réapparaître.

*« Mais c'est surtout pour lui donner l'information, pis qu'elle puisse voir les impacts sur sa vie, les conséquences, même si elle ne nous dit pas qu'elle vit de la violence conjugale. Même si elle ne la nomme pas, elle sait qu'elle n'est pas dans une relation saine, mais ce n'est pas de la violence. Essayer de voir la responsabilité que son conjoint prenait des actes, même si toi tu trouves que tu participes, l'intention n'est pas la même. Donc, lui faire voir ces choses-là pour que peut-être chez elle, elle puisse le reconnaître pour qu'elle puisse réagir [...] ». (MH E2A)*

Une répondante précise que dans ce contexte où les écarts entre les représentations persistent, les informations sont « offertes » avec l'espoir que la personne immigrante se les approprie.

*« Elle va savoir et elle va y penser. Donc moi, je crois que s'adapter c'est que tu offres. Tu n'insistes pas. Je ne détiens pas non plus le monopole de la vérité. Donc, on offre, puis des fois les personnes gardent ça en tête, gardent ça en banque. La preuve, quand elle a eu un problème elle est revenue. Elle est revenue. C'est quelque chose qu'elle a appris de cette histoire-là. Comme c'est un problème, il y a le CLSC et il y a une intervenante au CLSC avec qui ça n'a pas été si pire. Elle est revenue me voir ». (CLSC E22A)*

#### - Explorer et s'adapter au système de l'autre

Les répondants-es soulignent qu'ils explorent avec les personnes immigrantes leur trajectoire de vie et leur culture au lieu de travailler directement sur leurs représentations. Les solutions émergent de cet échange continu à propos des références culturelles entre les personnes immigrantes et les répondants-es, qui sont eux aussi porteurs de culture.

« Je pense que dans notre travail clinique, c'est d'essayer de comprendre son message et on essaie dans notre travail de l'amener à considérer une autre façon de lire la situation, de considérer d'autres options. Donc soit de trouver des solutions, soit de considérer la lecture de la situation, la perception, soit qu'il a de la situation de sa conjointe, de lui-même de son rôle, ses attitudes, de l'aider à identifier ses déclencheurs de violence, d'identifier ses émotions et d'utiliser ces informations-là pour essayer de trouver des pistes de solution, le lien affectif, l'impact de ses comportements sur les autres, la situation légale, les épisodes de violence, le sensibiliser même à l'information que son corps lui donne, les émotions, la colère par exemple. Alors on travaille sur plusieurs choses, sur plusieurs facteurs, mais on commence à partir de qu'est-ce qu'il nous présente ». (OCV E15B)

« Beaucoup le fait de s'intéresser beaucoup à ce qu'elle a vécu avant, ses enfants, ce qui est important pour elle en considérant sa religion, ses propres moyens qui étaient pour elle présents dans sa vie, donc c'est sûr que c'était des aspects qui nous ont permis, pas de garder contact, mais de poursuivre ses objectifs [...]. » (MH E13B)

L'exploration du parcours migratoire peut également fournir quelques repères pour mieux connaître la personne immigrante et élaborer des objectifs d'intervention qui tiennent compte de son niveau de compréhension de la situation.

« Je vais demander depuis combien d'années vous êtes ici. Déjà c'est un bon départ. Tu dois utiliser un interprète, ça donne un bon indice que la personne n'est pas bien intégrée du tout. C'est de connaître où est rendue la personne et de lui demander des affaires de bases là. Quand la police est arrivée chez vous, elle vous a fait signer un protocole, est-ce que vous savez pourquoi la police vous a fait signer ça. La police m'a dit de signer, j'ai signé, je ne savais pas que je m'engageais dans une affaire comme ça avec vous. [...] Donc ça, ça me guide. C'est de savoir où elle est rendue, à quel niveau est la personne de sa compréhension de sa situation, puis des enjeux autour de ça, des conséquences [...] Ça aide beaucoup à comprendre la réaction, les motivations la perception que la personne a sur certaines choses, à quel point elle est rendue, le niveau d'éducation, background, les expériences vécues. Donc, c'est assez utile ». (CLSC E22A)

#### - Trouver un dénominateur commun

Selon des répondants, l'adaptation au système de l'autre passe par l'identification d'un dénominateur commun à partir duquel l'intervenant et la personne immigrante peuvent travailler. Pour l'un d'eux, par exemple, les besoins de la personne constituent ce point de rencontre possible puisqu'on peut retrouver des besoins chez tout individu, indépendamment des différences dans le contexte culturel. La culture d'appartenance constitue finalement un contexte comme un autre.

*« Un besoin c'est un besoin. D'après moi c'est important de connaître les différentes cultures et les différences entre les cultures, les religions. Plus on en connaît, mieux c'est. Mon besoin, si je suis noir, blanc, lesbienne, gay, transgenre ou immigrante, de souche, ça n'a pas d'importance. My need if I'm black, white, lesbian, gay, transgender, immigrant, de souche it doesn't matter. That's my need. So if I have a lesbian or a gay couple, a Muslim or I have an ultra orthodox catholic I still have to figure out the context of your culture, your religion, your family culture, your life style, your economic bracket. You're doing that behavior because you're trying to get something, le besoin. C'est toujours le besoin d'après moi. It transcends all that stuff ». (OCV E20A)*

Le besoin est défini ici comme une notion universelle qui permet de transcender les différences culturelles. Pour d'autres répondants, la notion de violence existe dans la culture de l'autre aussi, même si elle n'y est pas définie exactement de la même manière. La recherche d'une représentation commune permet de trouver un consensus et de travailler sur cette base pour provoquer un changement dans le comportement. Cette idée est particulièrement exprimée par les répondants intervenant auprès des conjoints ayant des comportements violents.

*« Crier, qu'est ce qu'on fait des cris? Il y a certaines différences entre les mots. Dans une culture, ça veut dire quelque chose et dans l'autre ça veut dire quelque chose d'autre. [...] Ce n'est pas de minimiser la violence, mais des fois, il faut comprendre le contexte, ça nous donne une perspective de la situation. Le fait d'écouter l'homme parce qu'il connaît plus que nous sa culture. Donc quand quelqu'un va insulter et dire des gros mots, des gros mots c'est gros mots, c'est la violence. Ici ou n'importe où. Quand quelqu'un parle fort, ça ne veut pas dire dans toutes les cultures qu'ils sont en train de se chicaner. Que la chicane est en train de dérailler. [...] Donc tout ça, déjà de comprendre ça, ça fait en sorte qu'on peut focaliser sur des détails qui sont la violence. Ça, c'est un style de communication, mais ça, c'est de la violence. Juste ça, ça peut faire en sorte de s'adapter et que la personne se sente moins jugée et plus libre de se remettre en question ». (OCV E8A)*

Le dénominateur commun sur lequel l'intervenant travaille peut aussi être un point d'insatisfaction dans la culture de la personne immigrante. Une alliance de travail devient possible à partir du moment où la personne immigrante identifie dans son expérience des bases sur lesquelles elle peut reconnaître et rejeter la violence.

*« J'ai parlé avec lui au sujet de sa culture. [...] j'ai parlé un peu de comment ça se passait dans sa famille d'origine. Comment étaient sa mère, son père, sa réaction avec sa fratrie. I have a really easy job because of my model. I'm having a good relationship with my clients. Once I have this relationship, then I can talk right. I respect. I see the relationship between your father and your mother. You think that your mother was happy the way it was? We talk about the culture. In the culture there are three aspects: general culture, religious culture and family culture. We talk about what may have impact ». (OCV E20A)*

- Faire appel à des agents extérieurs pour favoriser le changement des représentations

Les répondants-es soulignent que des agents extérieurs à leur propre intervention favorisent le changement des représentations. Un répondant explique notamment que l'insertion d'un immigrant dans un groupe de thérapie a permis à ce dernier de :

- recevoir de l'information sur la violence conjugale :

*« Et là, il reçoit encore plus d'informations en plus il est dans un groupe où il est en contact avec d'autres hommes qui sont nés ici, qui viennent d'autres pays et qui sont peut-être des immigrants depuis peut-être tu sais, 10 ans ou 15 ans ou 20 ans qui ont de l'expérience avec la culture de l'ouest » (OCV E15B).*

- d'échanger, de se comparer et de trouver des modèles chez ses pairs, qu'ils soient originaires du Québec ou d'ailleurs :

*« Alors il apprend encore plus à travers le contact qu'il développe avec ces clients à travers autant leur histoire, en échangeant avec eux, en recevant du « feed-back » de ces gens aussi. [...] Je ne peux pas dire que le groupe c'est pour tout le monde, mais pour lui, c'était une place où ça lui a permis d'apprendre beaucoup, de recevoir beaucoup plus de feed-back, d'échanger avec les autres, de comparer un peu sa situation aux autres, d'apprendre un peu plus sur la culture, d'apprendre sur comment les autres ont géré des situations » (OCV E15B)*

Les enfants des personnes immigrantes, par le processus de socialisation au sein de l'école, peuvent aussi les aider à mieux intégrer, comprendre et transmettre certaines valeurs du pays d'accueil en lien avec la lutte à la violence conjugale et l'égalité entre les hommes et les femmes.

*« Les enfants de deuxième génération moi je trouve c'est, écoute, c'est eux qui challenge beaucoup les parents parce qu'à l'école, on leur apprend qu'est-ce qui est bon, qu'est-ce qui est mal, la non-violence. Ces enfants sont porteurs de ce message là et la limite est vite atteinte. [...] Souvent c'est eux, je vois, qui font bouger la mère, qui font bouger les choses. Il ne faut pas minimiser ces influences-là du tout, du tout » (MH E22A).*

*« Lui il avait une difficulté à composer avec les valeurs et d'essayer de considérer que sa façon d'être en relation c'était un homme asiatique et il était en train d'évaluer comment c'est différent et comment les relations sont perçues ici différemment en Amérique du Nord et que lui était devant un dilemme d'essayer de faire des ajustements parce qu'il a une fille qui est née ici, qui apprend comment être en relation pis essayer de s'intégrer à cette nouvelle culture » (OCV E15B).*

- Bâtir un lien de confiance

L'établissement du lien de confiance constitue une dimension fondamentale de toute relation d'aide. Les répondants-es rappellent l'importance de ce lien de confiance dans la relation d'aide qui les lie aux personnes immigrantes.

« Ben, je pense que c'est la même chose pour tous les clients, ça serait le lien de confiance, c'est vraiment ça ». (CLSC E18A)

“I'm having a good relationship with my clients. Once I have this relationship, then I can talk right. I respect ». (OCV E20A)

Ce lien de confiance se construit notamment par une écoute attentive et sans jugement de la personne immigrante.

« Des petits gestes informellement et aussi de regarder son histoire à elle, ce qu'elle me raconte son histoire ce qu'elle vivait là-bas du côté enfance pis tout ça. Pis juste le fait qu'elle nous raconte son histoire et qu'elle se sente bien, écoutée et non jugée, ça fait qu'elle a une certaine fierté que je peux valider. Je peux me joindre à elle : "Ah, c'est intéressant je trouve ça tellement beau" ». (MH N2A)

« Au début c'est clair que la façon de travailler ça va être juste de laisser la place pour qu'il exprime ce qu'il pense. Lui laisser expliquer. Le laisser s'expliquer. Dire ce qu'il pense et être là pour l'écouter et poser des questions, juste pour l'aider à parler, parler, parler. Quand il se rend compte que ça fait une heure qu'il est en train de parler, et qu'il voit que tu ne réagis pas comme il pensait, juste ça, ça va le déboussoler un peu. Il y a quelque chose d'autre qui s'est passé. On le laisse comme ça. S'il n'y avait rien, il ne dirait rien. Il s'explique. Après deux ou trois séances, il a pu s'expliquer. Il parlait et un moment donné, il s'est mis à pleurer. Là, il se sent impuissant, il va sacrer, il se sent mal avec ça. Là, il se montre vulnérable. Il va pleurer. Ça montre qu'il commence à sentir qu'il est en sécurité minimalement pour pouvoir se laisser aller » (OCV E8A)

Les répondants-es gardent par ailleurs une certaine ouverture par rapport au fait que les personnes immigrantes souhaitent maintenir une relation avec leur conjoint-e pour mieux établir ou maintenir le lien de confiance.

« On a vu beaucoup aussi qu'en ouvrant cette possibilité, éventualité-là, elles vont nous en parler, parce qu'avant elles nous mentaient. Elles disaient qu'elles allaient chez une amie, mais elles retournaient chez leur conjoint. Comme si elles ne voulaient pas nous décevoir, tandis qu'en l'ouvrant de l'éventualité d'un retour, ben elles peuvent nous en parler pis on peut faire l'intervention qui est adéquate, axée sur la sécurité, la protection, parce qu'on sait qu'elle va retourner. Donc, essayer de donner le plus d'information pour qu'elle puisse se protéger en y retournant. Donc avec elle ce qu'elle voulait c'était retourner à maison ». (MH E2A)

Dans certains cas, il est même apparu nécessaire à la répondante de déroger de ses principes d'intervention en intégrant le conjoint dans sa démarche. Cela lui semblait le meilleur moyen de minimiser les risques de violence et de protéger les enfants.

« Je sais que ce n'est pas la règle OK quand je vois une femme victime de VC et de voir son agresseur aussi. Mais dans ce cas-ci moi, j'estimais que c'est primordial pour les enfants. [...] Je pense que les enfants se sont sentis épaulés, rassurés d'avoir le père pour une rencontre familiale. C'est rare qu'on fasse ça, mais là je sentais que, dans ce cas-ci, il fallait vraiment que ce soit fait. Juste une rencontre familiale pour mettre la chose au point [...] ». (CLSC E22A)

Ce lien de confiance se construit enfin tout au long de l'intervention, notamment par le respect du rythme des personnes immigrantes à s'approprier de nouvelles informations, ceci afin de ne pas provoquer de résistance ou d'incompréhension.

« Non, ça, c'est sûr, c'était plus tard. On ne va pas là-dedans au début, même que mon impression, c'est que même si on allait là-dedans au début, elles seraient plus résistantes ou confuses, qu'est-ce qu'on essaye de faire là » (CLSC E18A)

« C'est sûr que si une femme vient d'une autre culture, c'est important de la rejoindre où est-ce qu'elle est, si on sait certaines choses. Elle nous en parle ou on observe ce qu'elle fait » (MH N2A)

### 1.3.3 Issue de l'intervention et barrière

Dans les incidents de cette catégorie, les répondants-es ont rapporté plusieurs situations où la relation de couple s'est maintenue ou le couple reformé. Plusieurs considèrent cette issue satisfaisante.

« Ils sont restés ensemble et ils étaient dévoués l'un envers l'autre pis il n'était pas question qu'ils se séparent [...] » (OCV E15B)

« Parce que j'ai su à la fin que le mari retournait. Elle était heureuse [...] ». (MH E2A)

Ils sont de cet avis lorsque l'intervention a permis aux personnes immigrantes de faire des gains; des gains en matière de reconnaissance de la violence et de capacité à y réagir pour les femmes ou des gains en matière de responsabilisation, de flexibilité dans la perception des rôles dans la famille ou de conscientisation des difficultés liées à l'intégration dans le pays, notamment pour les hommes.

« Elle a fait un travail sur elle. Elle a perçu j'espère, avec des outils, comment mieux connaître la violence, parce que monsieur était agressif envers elle aussi. Alors, c'est sûr que... » (MH E2A)

« Donc, il y avait eu un dialogue qui s'est installé pour pouvoir se parler [...] il s'est ouvert à la possibilité de lui, il doit faire des changements. Alors, à travers notre discussion en évaluation, ben c'est clair que lui a commencé à évaluer comment lui il prend sa place dans sa famille et comment lui il avait une difficulté à composer avec les valeurs. [...] Il a commencé à réaliser le fait que lui c'est un bon père, et puis de suivre les valeurs qui ont passé à travers les générations, et puis à travers

*la culture que ça mettait de la pression, et puis ça nuisait au contact, et puis au lien affectif avec sa fille et avec sa conjointe. [...] Alors il était beaucoup plus conscientisé sur le modèle qu'il donnait à ses enfants aussi de l'homme. [...] Il avait moins peur parce que là il avait de l'information aussi quand il venait en groupe, alors ça l'a aidé aussi à gérer de l'anxiété qu'il avait par rapport à d'autres situations [...] Et juste le fait d'essayer de changer un peu sa perception, il peut être un peu plus flexible dans ses principes, dans ses façons de voir les choses et d'être moins absolu dans sa vision des situations que ça doit être absolument comme ça, mais ça peut être autrement aussi et que ce n'est pas nécessairement une mauvaise chose, ça l'a mis dans une position d'être plus ouvert, plus souple, plus réceptif aussi et plus doux ». (OCV E8A)*

Afin de préserver le couple, des répondants qui interviennent auprès des conjoints disent aussi recommander les personnes immigrantes vers un programme de thérapie de couple une fois que le programme portant spécifiquement sur la violence conjugale a été suivi.

*« Et l'autre chose, c'est qu'il voulait vraiment sauver la relation, alors je l'ai dirigé vers mon collègue qui est un expert en thérapie de couple. Comme vous savez, parce qu'on travaille beaucoup avec la violence conjugale avant de faire une thérapie de couple. On doit être sûr que l'homme a pris la responsabilité de son comportement et que la partenaire se sent en sécurité pour cela ». (OCV E20A)*

En revanche, l'issue n'apparaît pas satisfaisante lorsque les femmes immigrantes retournent auprès de leur conjoint sans avoir fait de gains pour limiter les risques de violence. Il y a alors abandon de la relation d'aide avec l'intervenante ou de la procédure de divorce.

*« Oui, elle a arrêté de venir même avant l'audience. Oui, elle a arrêté de venir. Elle disait qu'elle voulait retourner avec son mari, laisser tomber les charges ». (MH E18B)*

*« Quand je la revois elle avait repris avec le monsieur, elle n'avait pas divorcé, le monsieur est revenu à la maison et ce qu'il s'est passé c'est que le monsieur a décidé de partir en voyage donc il avait, il ne travaillait pas, il avait le chèque d'aide sociale pour les deux. Il recevait le chèque d'aide sociale pour les deux. [...] Les enfants ont dit qu'ils étaient assez bien traités, mais qu'ils n'aimaient pas la façon que leur père parlait à leur mère. Donc, c'est comme un peu au retour à la case départ ». (CLSC E22A)*

Dans ce type de circonstance, il arrive que le poids des valeurs religieuses ou de la communauté d'appartenance soit trop lourd pour permettre aux femmes de quitter leur conjoint.

*« Elle n'a pas choisi de rester séparée, elle a choisi de retourner vers lui parce que c'est très stigmatisant d'être divorcé dans ces communautés-là, puis tu ne peux pas te remarier. Puis, tu n'as pas le choix là. Je ne sais pas comment t'expliquer. Avoir un mari qui ne veut pas l'avoir c'est comme si t'es handicapé. Le terme est un peu fort, mais c'est presque comme ça ». (MH E22A)*

*« Il y avait aussi, je crois qu'elle était, aux Philippines il y a un mouvement très chrétien, pis je pense pour elle ça faisait partie un peu de son bagage de croyances, de rester avec le conjoint et essayer de travailler » (MH E18B)*

Enfin, des répondantes font le constat que certaines de leurs interventions n'aboutissent pas à une issue pleinement satisfaisante, notamment lorsque les objectifs d'intervention qu'elles se sont fixés ne sont pas ceux de la femme immigrante. Il s'agit alors de respecter ce choix, même si les répondantes considèrent que les besoins étaient plus grands que ceux perçus par les femmes.

*« Je pense qu'il y a une partie que c'était nos attentes qu'on aurait aimé l'aider d'avantage, mais elle, ce n'était pas dans ses besoins. Donc ça, je pense, c'est d'apprendre à vivre avec ça et puis pour elle, elle a atteint son objectif, elle était très satisfaite de tout ça ». (MH E13B)*

*« Je l'ai croisée la semaine dernière et les progrès, ce n'est pas autant que j'espérais. Mais ça, c'est mes désirs, ce n'est pas ses désirs à elle » (CLSC E22A)*

**Tableau 4 : Récapitulatif des incidents liés aux représentations de la violence**

<i>14 incidents rapportés : 9 de maisons d'hébergement; 3 d'organismes pour conjoints ayant des comportements violents; 2 des CLSC</i>			
Principales caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>Les représentations de la violence conjugale entretenues par la personne immigrante montrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* un manque de reconnaissance ou une négation de la violence vécue</li> <li>* une minimisation ou une banalisation de la violence vécue</li> <li>* l'attribution de la violence à des explications d'ordre religieux</li> <li>* une perception différente de ce qui constitue de la violence conjugale lorsqu'elle n'est pas appréhendée de la même manière dans le pays d'origine</li> </ul> <p>→ <u>Enjeux d'intervention associés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Représentations ou valeurs associées                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Stéréotypes de genre en contradiction avec les valeurs d'indépendance et d'autonomie pour les femmes</li> <li>. Dénier de la violence fondé sur la crainte d'une séparation ou d'un divorce contraires aux valeurs de la culture d'appartenance</li> </ul> </li> <li>* Difficultés d'insertion sociale</li> </ul>	<p>→ <u>Donner de l'information et socialiser aux normes de la société d'accueil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informer sur ce qu'est la VC</li> <li>* Situer les informations sur la VC dans le contexte plus large de valeurs sociétales fondées sur l'égalité entre les hommes et les femmes</li> <li>* Socialiser aux normes concernant la violence conjugale (ex. : lois, mœurs...)</li> <li>* Informer sur le rôle des institutions impliquées dans les situations de VC</li> <li>* Accepter la présence d'un écart entre les représentations de la violence et la possible résistance au changement de la personne immigrante</li> </ul> <p>→ <u>Explorer et s'adapter au système de l'autre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Explorer la trajectoire de vie, le parcours migratoire ou la culture de la personne immigrante</li> <li>* Élaborer des objectifs d'intervention tenant compte du</li> </ul>	<p>→ <u>Satisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Gains de la personne immigrante (y compris celle ayant décidé de maintenir le couple) en matière :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. de reconnaissance de la violence et de capacité à y réagir</li> <li>. de responsabilisation (OCV)</li> <li>. de flexibilité dans la perception des rôles dans la famille (OCV)</li> <li>. de conscientisation des difficultés liées à l'intégration dans le pays (OCV)</li> </ul> </li> </ul> <p>→ <u>Insatisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Retour auprès du conjoint et abandon de la relation d'aide sans que celle-ci n'ait permis de faire de gains pour limiter les risques de victimisation.</li> <li>* Divergences constantes entre les objectifs et les besoins d'intervention identifiés par l'intervenant-te et ceux perçus par la personne immigrante</li> </ul>	<p>→ <u>Liées aux valeurs et traditions de la personne immigrante :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Poids des valeurs religieuses ou de la communauté d'appartenance trop lourds pour quitter la relation violente</li> </ul>

<p>du conjoint, remettant en question la perception de son rôle au sein de la famille (OCV)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Négation de la violence subie par les enfants exposés</li><li>* Exposition des intervenants-es à des demandes des personnes immigrantes ne rejoignant ni leur modalité d'intervention, ni leurs principes d'intervention</li></ul>	<p>niveau de compréhension de la situation</p> <p>→ <u>Trouver un dénominateur commun entre les deux cultures (OCV)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Identifier et intervenir sur des besoins universels présents chez la personne immigrante.</li><li>* Identifier dans la culture de la personne immigrante des éléments qui permettent de rejeter la violence.</li></ul> <p>→ <u>Faire appel à des agents extérieurs pour favoriser le changement des représentations</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Utiliser les membres du groupe de thérapie (ex. : informations sur la violence conjugale, échanges, comparaisons, modèles)</li><li>* Être attentif au rôle des enfants (ex. : via leur socialisation à l'école)</li></ul> <p>→ <u>Bâtir un lien de confiance</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Écouter de manière attentive et sans jugement</li><li>* Rester ouvert-e au fait que la personne immigrante souhaite maintenir la relation malgré la violence</li><li>* Déroger à l'occasion de ses principes d'intervention (ex. : en intégrant le conjoint dans la</li></ul>		
--	--	--	--

	démarche) * Respecter le rythme d'appropriation de l'information afin de limiter les résistances ou incompréhensions		
--	--	--	--

## 1.4 Incidents liés à l'isolement social et à la dépendance au conjoint

Cette catégorie comprend huit incidents qui se rapportent à des femmes immigrantes ayant vécu une situation d'isolement social et de dépendance économique et sociale à leur conjoint. Elle est documentée par six répondants-es des maisons d'hébergement et deux des CLSC. Ainsi, les répondants-es ont exprimé des préoccupations principalement pour les femmes victimes en lien avec ces situations.

### 1.4.1 Présentation des incidents

Des femmes immigrantes venant trouver de l'aide auprès des maisons d'hébergement ou des CLSC peuvent vivre, en plus de la violence conjugale, un profond isolement social. Ces femmes subissent le contrôle de leur conjoint qui ne les autorise pas à sortir de chez elles toutes seules ou alors, seulement avec leur permission.

*« Le conjoint ne la laissait pas sortir de la maison ou avoir accès à une carte d'autobus. Il ne lui donnait pas d'argent pour les besoins. Elle ne pouvait pas aller à l'école. Elle avait besoin de la permission de monsieur pour aller n'importe où [...] » (MH E11 A)*

*« Aucune connaissance de Montréal. C'est une femme qui avait connu un isolement extrême. Jamais elle n'était sortie toute seule, jamais elle n'avait pris le transport en commun [...] » (MH E14 A)*

Le contrôle économique fait partie des formes de violence observées par les répondants-es.

*« Une violence économique, où il a le contrôle total des finances de la famille. Et ce qui était dit par son mari c'était clairement qu'il avait le contrôle sur elle et qu'elle ne pouvait pas le faire s'il ne le décidait pas » (CLSC E21A)*

*« Et le contrôle financier a commencé tout de suite après le mariage. Puis ils sont revenus ici et puis ça a été comme la violence qui commençait assez rapidement » (CLSC E16A)*

D'autres formes de violence s'associent cependant au contrôle économique, telles que la violence physique, psychologique, verbale, sexuelle, et même les menaces d'homicides.

*« Et c'est une situation qui s'est installée avec la présence de violence physique, violence psychologique, mais de façon graduelle [...]. Arrivés ici, évidemment, en fait elle était dans une situation de dépendance totale. Et à ce moment-là, la violence a vraiment été exponentielle. Donc, on a une violence psychologique continue, très continue, très pernicieuse, très, très, grande avec humiliation continue, des menaces continues, des menaces de mort, menaces de faire mal aux enfants, des insultes quotidiennes. La partie physique, les gestes physiques, de violence physique, c'était vraiment terrible » (CLSC E21A)*

« Elle est arrivée ici en juillet, le 22, et pendant deux mois, madame a été victimes d'agressions sexuelles à répétition, violence psychologique, verbale, sociale aussi, parce que monsieur contrôlait beaucoup ses activités. C'était complexe comme situation [...] » (MH N3A)

Les conjoints peuvent aussi limiter les contacts des femmes avec des personnes extérieures, coupant ainsi toute possibilité de construction d'un réseau social ou de recherche d'aide.

« [...] Elle a rencontré une femme qui lui a donné son numéro de téléphone et son conjoint l'a empêchée d'avoir une communication et quand il a vu que madame commençait à avoir des connaissances, il a arrêté d'aller à la Mosquée [...] » (MH N3 A)

« [...] Ici, au Québec, elle n'a personne. C'est ça qui lui a donné un coup. Il mettait des bâtons dans les roues quand elle voulait se faire des amis. Donc ça, ça n'a pas aidé non plus. Elle voulait se faire des amis et il se mettait à crier "qu'est-ce que tu fais là, tu es folle". Donc il lui mettait vraiment des bâtons dans les roues pour ne pas qu'elle se fasse d'amis. Elle était très isolée » (MH E9B)

L'isolement social peut se produire notamment dans le contexte d'un mariage arrangé ou coutumier ayant entraîné un parrainage. Dans ce cas, les femmes ont quitté leur famille et leur pays pour suivre un conjoint qu'elles ne connaissaient que très peu. Elles se retrouvent donc dans une position de vulnérabilité en arrivant dans le pays d'accueil, isolées de leur famille et devenues absolument dépendantes de leur conjoint.

« C'était un mariage arrangé, donc elle s'est mariée, je crois, à l'âge de 18 ans, et puis son mari vivait au Canada. Donc ils se sont rencontrés avant, ils se sont mariés, et quand elle est arrivée ici, il l'a parrainée [...] Parce que dans cette situation, elle a été mariée avec son mari. Elle ne l'avait jamais vu, et puis ils avaient passé peut-être 10 jours ensemble. Après, elle est arrivée. Ils n'ont pas eu de relation. Pendant ces 10 jours-là, son mari était très gentil. Ils étaient partis en voyage ensemble, ça s'était très bien passé » (MH E14 A)

Les répondants-es soulignent par ailleurs plusieurs cas de rencontre sur le Web, un phénomène nouveau selon elles. Ainsi, des hommes ayant immigré au Canada rencontrent des femmes résidant dans leur pays d'origine par le biais de sites de rencontres. La rencontre peut se conclure par un mariage, ainsi qu'un parrainage. Les répondants-es constatent que, bien souvent, les deux personnes se marient alors qu'elles ne se connaissent que très peu. Les femmes mariées dans de telles circonstances se retrouvent donc, comme dans le cas des mariages arrangés ou coutumiers, dans une position de vulnérabilité puisqu'elles subissent le même isolement et la même dépendance à leur conjoint lorsqu'elles immigrent dans le pays d'accueil.

« [...] Elle a connu son conjoint par internet parce que lui, c'est un Marocain qui vit ici depuis 10 ans avec ses deux enfants. Alors ils se sont mariés au Maroc en décembre. Ils ont eu deux semaines pour le mariage et la lune de miel. Monsieur est revenu ici et avec vingt ans de différence et monsieur avait fait beaucoup de promesses comme quoi ici elle pourrait travailler, elle pourrait étudier, elle

*pourrait ci, elle pourrait ça, et qu'il prendrait soin d'elle. Alors madame est arrivée ici avec le beau rêve du mariage [...] » (MH N3A)*

*« [...] Monsieur est retourné au pays marier madame. C'était un mariage où les deux personnes se connaissent sur internet. Actuellement, on a beaucoup de clients qui se sont connus sur internet [...] » (CLSC E16 A)*

#### - Enjeux d'intervention associés

Le seul réseau social dont ces femmes disposent se limite à celui du conjoint et plus particulièrement sa famille qui garde le silence face à la situation de violence conjugale.

*« Parce que son seul réseau à Montréal, c'était son ex-mari et sa belle-famille chez qui elle a vécu de l'abus. Donc, ce système-là, on ne peut plus se fier à ça [...] » (MH E14 A)*

*« [...] Elle m'a dit également : "Écoute, je ne parlais pas ni français, ni anglais. Je ne savais où aller. Je n'avais personne ici. Tous les amis que j'ai, c'est le réseau de mon mari. Je ne peux pas m'en aller là. [...] » (CLSC E16 A)*

Les répondantes soulèvent d'ailleurs que la famille du conjoint peut également être l'auteure de violence à l'égard des femmes.

*« C'est une femme qui avait vécu de la violence physique, psychologique, sexuelle aussi, verbale, économique bien sûr, de la part de son mari. Mais elle était aussi avec sa belle-mère, son beau-frère, donc c'est vraiment avec toute la famille qu'elle vivait » (MH E14A)*

Par ailleurs, l'isolement des femmes s'accompagne de plusieurs difficultés d'intégration dans la société d'accueil. Il arrive qu'elles n'aient pas eu l'opportunité d'apprendre la langue du pays d'accueil, ne serait-ce que quelques mots.

*« [...] Elle ne parlait pas ni l'anglais, ni le français, mais elle parlait juste le créole, un minimum [...] » (MH E11 A)*

*« [...] Elle parlait seulement le Bengali [...] » (MH E14 A)*

*« Première chose, on a vu que cette femme-là ne parle pas ni français, ni anglais » (MH E14 A)*

Les femmes n'ont pas eu l'opportunité d'apprendre à connaître le pays d'accueil, ne serait-ce qu'à travers les activités élémentaires de la vie quotidienne telles qu'aller à l'épicerie, à la banque, utiliser de l'argent ou s'orienter dans la ville.

*« [...] Elle ne connaissait pas comment fonctionnaient le Métro ou les banques [...]. Elle ne connaissait pas les lois au Canada, ni les ressources. Elle ne*

*connaissait absolument rien. Elle était vraiment très dépendante de monsieur » (MH E11 A)*

*« [...] jamais elle n'avait pris de l'argent. Elle n'avait jamais utilisé de l'argent de sa vie [...] » (MH E14 A)*

*« Madame ne connaissait même pas le nom des rues, elle ne connaissait absolument rien d'ici [...] » (MH N3A)*

Elles ne connaissent pas non plus la manière dont les institutions de santé et les services sociaux fonctionnent, ce qui peut susciter des craintes au moment de demander de l'aide auprès de ces derniers.

*« [...] Elle ne connaissait pas le CLSC là, qu'est-ce qu'on fait? Une travailleuse sociale, c'est quoi? Alors pour elle, il y a toujours comme une sorte de, je ne dirais pas d'anxiété, mais de l'appréhension. [...] » (CLSC E16 A)*

*« On se tourne vers la famille, on se tourne vers la communauté d'origine, on ne se tourne pas vers ces étrangers dans cet immense bâtiment en briques où il faut absolument parler et savoir comment communiquer et savoir fonctionner dans ce système » (CLSC E21 A)*

Leur niveau de connaissance sur les services de sécurité publique et de justice, ainsi que sur leurs droits, se révèle également très faible.

*« [...] Cette femme-là ne connaissait pas les ressources, ne connaissait pas ses droits et ne comprenait pas non plus ce qui s'était passé avec la police. [...] C'est la première fois qu'elle faisait appel à la police. Elle ne savait pas non plus comment ça fonctionnait au Canada [...] » (MH E14 A)*

*« Parce que c'est une femme qui malgré que ça fasse six ans qu'elle était ici, elle ne connaissait pas ses droits, elle ne connaissait pas les lois non plus » (MH E9 B)*

Comme le révèle l'anecdote d'une répondante ci-après, c'est parfois par le biais du hasard, un numéro d'urgence aperçu dans le métro par exemple, que les femmes accèdent à des services d'aide.

*« Un jour justement quand elle prenait le métro, elle a reconnu le mot police et le 911, soit qu'elle a vu dans une affiche ou dans le métro quelque part et puis elle s'est souvenue du chiffre 911. Après un accident de violence avec son mari, elle a appelé la police. Elle n'a pas parlé, elle ne pouvait pas parler avec le policier ou la personne qui lui posait des questions, mais je ne me souviens pas si elle avait dit "aidez-moi" ou "Help", mais en raccrochant, ils ont envoyé la police immédiatement chez elle » (MH E14 A)*

L'isolement peut avoir pour conséquence de maintenir les femmes éloignées des institutions d'aide et de bloquer le processus d'acculturation. Par manque de connaissance et parce qu'elles se réfèrent à leur expérience passée dans leur pays d'origine, les femmes nourrissent certaines craintes par rapport aux institutions ou aux intervenants-es. La répression que certaines ont vécue dans le pays d'origine est redoutée de la même manière dans le pays d'accueil.

*« Parce qu'elle ne parle pas la langue et elle a dit qu'au Vietnam actuellement, dans la ville où elle habitait avant, c'était que quand il y a de la violence conjugale, on appelait la police. La police ne venait pas au domicile, c'est le couple qui devait se présenter au poste de police, et là, la police pose plein de questions et puis ils donnent des conseils à l'homme. Des fois, ils frappent même les gens avant de les renvoyer chez eux. Alors madame a dit : "Écoute, je ne sais pas comment ça fonctionne ici". C'est ça, les règles étaient différentes. "Je ne savais pas qu'il existait des ressources ou quoi que ce soit" [...] » (CLSC E16 A)*

*« Oui, ce qui est spécifique, c'est que pour elles, ce n'est pas nécessairement, on n'est pas nécessairement significatif. Pour elles, nous ne sommes pas une source d'aide. Ce n'est pas comme ça que ça marche nécessairement [...] » (CLSC E21A)*

Ces craintes à l'égard des institutions ont pu aussi être accentuées par le discours du conjoint visant à garder un certain contrôle sur elles.

*« Il avait un avantage sur elle que souvent les hommes vont dire, son mari lui disait entre autres : où est-ce que tu vas aller? Qui va t'aider? Tu ne parles pas français, anglais, tu ne connais pas tes droits. Dans le fond, tout ce qu'il lui dit, la femme le croit parce qu'elle ne connaît pas ». (MH E14 A)*

Par ailleurs, comme le souligne une répondante, lorsque ces femmes immigrantes finissent par entrer en contact avec les intervenants-es, les différences culturelles peuvent poser un frein à la relation d'aide. Étant donné que les repères culturels ne sont pas les mêmes, le lien de confiance peut être difficile à installer.

*« Les références sont tellement différentes, c'est assez inaccessible. Donc ça, c'est spécifique. Pourquoi elle me ferait confiance à moi? Je ne suis pas dans son cadre de référence, je ne suis qu'une représentante de l'État » (CLSC E21A)*

#### **1.4.2 Solution / Pistes d'intervention**

Face à l'isolement social vécu par les femmes et à ses conséquences, la tâche critique de l'intervention consiste pour les répondants-es à soutenir les femmes dans un processus de rupture de la relation conjugale, à donner aux femmes immigrantes les moyens de se réinsérer socialement et à soutenir les femmes dans leur rôle parental. Ces tâches ne s'éloignent pas de la mission que se donnent les maisons d'hébergement et les CLSC qui interviennent auprès des femmes québécoises victimes de violence conjugale de manière générale, avec pour différence cependant, que les répondants-es doivent s'adapter à la réalité des femmes immigrantes. Cette adaptation est majeure, car à la lumière de ce qui suit, ces femmes partent de loin.

### - Rompre la relation conjugale

Pour toutes les répondants-es ayant parlé de cette catégorie d'incidents, la rupture de la relation conjugale est nécessaire compte tenu de la sévérité et de la multiplicité des formes de violence subies par les femmes. Comme elles le font avec toutes celles qui ont été victimes de violence conjugale, immigrantes ou non, les répondants-es vont tout d'abord accompagner les femmes dans les démarches leur permettant d'acquérir une relative autonomie financière et de se séparer de leur conjoint. La tâche consiste alors à entrer en contact avec les institutions concernées. La première institution relève de l'aide sociale à laquelle les femmes ont droit, même celles qui sont en situation de parrainage.

*« Madame étant parrainée, il fallait vérifier un peu quelles étaient ses options. Là on est rentré dans les droits. Le parrainage avec lui, pas trop longtemps après. Donc on préparait ça. Mais elle avait droit de demander l'Aide sociale et l'Aide sociale serait allée réclamer l'argent à monsieur. [...] » (CLSC E21 A)*

*« [...] c'est de mettre en place, stabiliser sa vie dans le sens que je l'ai amenée à faire une demande à l'Aide sociale. Madame est parrainée de monsieur pendant trois ans, alors je me suis informée au niveau des lois, si elle y avait droit et au niveau de la violence conjugale, j'ai vu sur le site Éducaloi qu'elle avait droit de faire sa demande à l'aide sociale. Elle a été acceptée, c'est une bonne chose pour madame... [...] » (MH N3A)*

Les répondants-es amorcent également les démarches auprès de l'appareil judiciaire pour mettre en branle la procédure de divorce avec le conjoint.

*« [...] c'est la séparation, le divorce. Donc, trouver un avocat généralement, ça va être avec l'aide juridique. Il y a des délais très longs, il faut traiter le dossier, etc. Il faut qu'elle défende sa cause pour avoir droit. Donc, c'est tout ça. [...] » (CLSC E21 A)*

Des démarches d'accompagnement auprès de la Cour Criminelle peuvent également être entreprises.

*« [...] Elle aussi devait aller en Cour criminelle pour la violence conjugale, alors on l'a accompagnée dans ses démarches » (MH E11 A)*

Dans certains cas, il est aussi nécessaire de finaliser les démarches en matière d'immigration pour que la femme puisse avoir le droit de rester sur le territoire, bien que séparée de son conjoint.

*« [...] Elle n'avait pas de Résidence permanente, alors il a fallu aller voir un avocat » (MH E11 A)*

*« Et aussi de contacter l'immigration, faire les changements de dossier, la séparation de dossier, les changements d'adresse, etc. [...] » (MH E14 A)*

Certaines de ces démarches peuvent amener les répondants-es à travailler en collaboration avec des organismes spécifiques, notamment lorsque les démarches sont complexes, telles que les démarches d'ordre juridique et/ou migratoire.

*« Donc c'est un centre pour les femmes parrainées, c'est différent que dans les quartiers. On est allé là-bas pour faire la demande, et puis on a commencé avec une aide juridique pour la séparation, le divorce et la pension alimentaire parce qu'elle est parrainée et au travail, elle a droit à une pension alimentaire. Et puis, ensuite, pour revenir sur la plainte, parce qu'elle a porté plainte contre lui. Je pense que c'est la police qui l'a amenée de là-bas. Elle a porté plainte contre le conjoint, donc il y a eu une couple de démarches qu'on a faites avec les procureurs pour ça, concernant la plainte, les conditions » (MH E23 A)*

*« Et moi, je l'ai référée, avant d'avoir l'aide juridique, pour informations juridiques au Centre de Femmes de Montréal, où ils ont une clinique d'information légale qui est gratuite. Donc, en l'occurrence, dans la situation actuelle c'est quoi les modalités, c'est de l'information légale de base pour connaître ses droits. Là elle avait son emploi. Après ça, le travail a évolué, la cause criminelle est en Cour. Un an après le tribunal, elle a été prise en charge aussi par les intervenantes de Coté-Cour pour la préparer au témoignage. L'aspect pour la séparation, le divorce, les droits de garde [...]» (CLSC E21 A)*

#### - Briser l'isolement social de la femme

Parallèlement aux démarches administratives visant la rupture avec le conjoint, les répondants-es mettent en place plusieurs interventions permettant aux femmes de s'insérer socialement et professionnellement. Ces interventions visent à le développement des capacités des femmes à répondre à des besoins de base de la vie quotidienne (ex. : utiliser de l'argent, payer le loyer, faire l'épicerie), la recherche d'un emploi, l'apprentissage de la langue française, l'obtention d'un logement.

*« [...] Donc l'argent, le loyer, où acheter à manger. L'organisation matérielle avec les enfants. Elle était seule avec deux enfants. Donc, amener à la garderie, amener à l'école, travailler. Donc, on est vraiment dans les besoins de base » (CLSC E21 A)*

*« [...] et une autre chose qu'on a travaillé beaucoup, c'était par rapport à l'hébergement. Lui expliquer avec le budget qu'elle avait, parce qu'elle était jeune dans le temps, elle n'avait jamais habité toute seule [...] » (MH E14 A)*

*« Donc, là c'était des choses très concrètes, lui expliquer la carte de crédit, les bonnes places où magasiner avec des prix raisonnables, lui expliquer le métro, etc. » (MH E11 A)*

Les femmes peuvent ainsi être dirigées vers des organismes de formation et d'apprentissage de la langue française.

« [...] Elle a commencé aussi maintenant, je l'ai aidée à s'inscrire dans des cours de français, donc en ce moment elle est en train d'apprendre le français. Donc, je dirais que ça, c'est quelque chose qui est essentiel d'aider ces femmes-là à construire un réseau de soutien [...] » (MH E14 A)

« [...] Toutes des choses très concrètes. J'ai contacté Maison d'Haïti, elle avait commencé à suivre des cours de francisation et d'alphabétisation pour améliorer son français et avoir un lien culturel avec la Maison d'Haïti. [...] » (MH E11 A)

« [...] Alors là, actuellement, madame suit des cours de français et les personnes qui l'ont aidée à sortir de cette situation de violence l'aident également à apprendre plus rapidement le français. Alors quand son français va être bien, elle va pouvoir aller dans des organismes. Elle est en contact avec la communauté vietnamienne, mais quand elle maîtrisera mieux le français elle pourra aller dans les autres organismes du quartier qui sont très bien » (MH E16 A)

Les femmes sont aussi dirigées vers des organismes aidant à l'insertion professionnelle.

« Cette femme, je l'ai mise aussi en contact avec Carrefour Jeunesse pour voir dans quel domaine elle peut travailler, faire des études, des choses comme ça. Donc elle a fait des démarches à ce niveau-là » (MH E23 A)

« C'était ses besoins de subsistances parce qu'elle était totalement dépendante de monsieur. Alors, comment se débrouiller? Elle avait un plan également pour assurer sa subsistance. Donc, chercher un emploi, donc les ressources de recherche d'emploi ou d'aide sociale [...] » (CLSC E21 A)

Enfin, les répondants-es dirigent les femmes immigrantes vers des ressources où elles auront l'opportunité d'élargir leur réseau social en rencontrant d'autres femmes, cela peut-être des centres de femmes ou des organismes communautaires aidant les personnes immigrantes.

« Aussi la référer à des ressources, les centres de femmes de quartier, connaître d'autres femmes. Élargir le réseau. Pour avoir du soutien parce qu'elle est encore très seule. Donc, élargir le réseau. [...] C'est la clé, c'est le facteur numéro un dans le cas d'une femme immigrante qui n'a pas de famille ici [...] » (CLSC E21 A)

« [...], mais c'est aussi de l'aider à entrer en contact avec les organismes communautaires qui pourront la soutenir une fois qu'elle est partie. Par exemple, je sais qu'on l'avait mise en contact avec « South Asian Community Center », chez qui elle allait parce qu'il y avait aussi une travailleuse qui parlait Bengali. Elle allait faire des cliniques communautaires pour justement rencontrer d'autres femmes pour justement reconstruire de réseau-là ». (MH E14 A)

### - Soutenir les femmes dans leur rôle parental

À côté des démarches visant à rompre la dépendance au conjoint des femmes immigrantes et à les réinsérer socialement, un soutien au rôle parental est mis en œuvre par les répondants-es. Après la séparation avec leur conjoint, les femmes immigrantes doivent réviser leur rôle parental et l'adapter au contexte de monoparentalité et d'isolement social. Par ailleurs, les femmes doivent également composer avec les effets de l'exposition à la violence conjugale sur le comportement et l'adaptation scolaire des enfants. Les répondants-es accompagnent donc les femmes pour transiger avec l'école, la garderie ou avec les organismes venant en aide aux enfants.

*« Aussi, c'est l'école. L'enfant plus vieux a des problèmes à l'école [...]. Et l'école devient une source de problèmes supplémentaires pour la maman qui est obligée de se défendre, de défendre l'intérêt de son enfant. Et elle ne parle pas la langue, alors dans un contexte où elle s'efforce de protéger son enfant, de le sortir de la situation de violence et d'exposition à cette violence, il y a l'école qui rajoute des complications, des blâmes, etc. Là aussi je dois l'accompagner là-dedans parce que c'est une source de stress supplémentaire [...] » (CLSC E21 A)*

*« Des ressources avec les CPE, les clubs de docteur Julien on travaille beaucoup avec ça. Avec, le CPE, la garderie pour l'enfant de madame aussi. On a des contacts avec eux. Il y a aussi des contacts avec l'école [...] » (MH E16 A)*

Les répondants-es accompagnent également les femmes lors des échanges avec la DPJ, des échanges qu'elles sont amenées à avoir dans le cadre du protocole intersectoriel pour les enfants exposés à la violence conjugale.

*« Ce n'est pas moi qui l'ai référée, c'est parce que ça fait partie du protocole de violence conjugale. Et puis la protection de la jeunesse, ils ont appelé parce qu'ils voulaient vérifier que dans tous les cas de violence conjugale, que les enfants ne sont plus exposés à la violence. [...] Donc, un petit peu de la défense de droit de madame pour s'assurer que madame... Aussi la préparer pour qu'elle réponde aux questions de l'intervenante de la protection de la jeunesse » (CLSC E21 A)*

### - Donner de l'information et socialiser aux normes de la société d'accueil

Les répondantes précisent que tout au long des diverses interventions mises en œuvre pour rompre la relation avec le conjoint, insérer les femmes immigrantes et les soutenir dans leur rôle parental, elles s'assurent d'apporter les informations nécessaires sur la manière dont les institutions fonctionnent, ainsi que sur les droits et les devoirs en matière d'immigration, de séparation avec le conjoint ou de garde des enfants.

*« [...] Parler aussi de ses droits. C'est sûr que j'ai aussi expliqué pour elle comment ça marche ici. Il y a beaucoup de femmes qui arrivent ici, qui pensent que pour divorcer, il faut se divorcer au Maroc. Mais elles ne connaissent pas [...] » (MH E23 A)*

« Aussi les documents d'immigration, qu'elle connaisse ses droits par rapport à ça. On entend souvent comme menace qu'une femme immigrante qu'elle était déportée. Parce que là, elle était parrainée ». (MH E14 A)

« [...] beaucoup d'accompagnement, explorer avec elle ses droits en matière de divorce, en matière aussi par rapport aux procédures policières, de lui expliquer vraiment comment ça fonctionne, les accompagnements à la Cour, d'aller avec elle lorsqu'elle avait des rendez-vous. L'avocate, trouver une avocate, lui expliquer c'est quoi l'aide juridique, ça aussi c'est important [...] » (MH E14 A)

#### - Respecter le rythme et développement de l'autonomie

Les répondants-es s'assurent par ailleurs de respecter le rythme des femmes, travaillant sur des objectifs définis avec ces dernières, en fonction des préoccupations ou des besoins jugés prioritaires.

« Donc la formation que je lui ai donnée, c'était vraiment juste à mesure que c'était vraiment nécessaire, quand c'était vraiment pertinent que ça venait par rapport à une question qu'elle me posait. C'est elle qui l'identifiait. (CLSC E21A)

« Alors là, je lui donnais vraiment au compte-goutte l'information dont elle avait besoin pour continuer à devenir de plus en plus autonome. Donc, ce processus dans le sens qu'elle ne sait pas rien, être toujours attentive à ça elle sait déjà ça et comment renforcer [...] ». (CLSC E21A)

Le respect du rythme s'observe également dans l'intervention portant spécifiquement sur la violence conjugale vécue, notamment le rythme avec lequel le vécu de violence doit être abordé.

« À son rythme deuxième chose très très importante parce que madame était prête à en parler. [...] Alors à son rythme en la rassurant beaucoup sur le droit qu'elle avait de ressentir ce qu'elle a ressenti. Le droit qu'elle avait d'avoir attendu parce qu'elle avait fait ce qu'elle pouvait avec les moyens qu'elle avait. Donc beaucoup, beaucoup se confier. Histoire d'écouter son vécu parce qu'elle a fait vraiment du mieux qu'elle pouvait pendant qu'elle était là-dedans [...] » (CLSC E21A)

Par ailleurs, les répondants-es soulignent que les différentes démarches effectuées avec les femmes constituent un terrain intéressant pour développer leur autonomie. Ainsi, tout au long de ces démarches, les répondants-es encouragent les femmes à l'autodétermination par la prise de décision, la mise en action ou la prise de responsabilité, s'inspirant ainsi des principes de l'approche féministe.

« [...] et moi j'essaie toujours même si elle parle un petit peu, l'encourager à faire par elle-même, tant qu'elle peut, sinon je la supporte [...] ». (MHE23 A)

« Donc c'est un travail d'accompagnement et de défense de droits de la dame, tout en lui laissant beaucoup d'autonomie dans les décisions pour ne pas reproduire la

*situation de violence. En même temps en faisant attention à toujours, toujours, l'informer et la préparer pour qu'elle puisse se défendre. Ne pas rejouer le même rôle de prendre des décisions pour elle et qu'elle soit toujours dépendante de quelqu'un [...] (CLSC E21 A)*

*« Moi je travaille beaucoup ça, les responsabilités dans leurs démarches. Je leur donne la liste souvent de numéros pour qu'elles appellent elles-mêmes. Et je trouve que c'est très aidant pour la femme parce qu'elle récupère de la confiance en elle et du pouvoir. Et puis on voit celles qui sont prêtes à le faire, et puis d'autres non parce que c'est un processus (MH N3A)*

Ce travail sur l'autonomie demande parfois à être modulé selon les valeurs des femmes immigrantes issues de cultures au sein desquelles cette valeur est moins prédominante.

*« Oui, c'est surtout sa mentalité qu'il y ait plus de droit pour les hommes que les femmes parce qu'elle vient d'un pays où pour l'instant il y a plus de droits que pour les femmes. Donc, moi j'ai mis beaucoup d'accent quand on travaille avec les femmes immigrantes sur l'importance d'être autonome économiquement. Ça, c'est très important et je dis toujours qu'ici au moins, même si elle ne travaille pas, elle peut avoir l'aide sociale [...]» (MH E23 A)*

Ce travail sur l'autonomie peut être aussi modulé en fonction des valeurs culturelles traditionnelles selon lesquelles les femmes ne peuvent se séparer de leur conjoint, l'accuser de violence ou détruire la cellule familiale. À cet égard, une répondante rappelle le poids de ces valeurs ainsi que celles de la famille restée au pays ou ayant également immigré, et la nécessité de les prendre en considération pour mesurer la capacité d'action de la femme.

*« C'est à dire que nous on travaille avec un individu, en fait ce n'est pas juste un individu. C'est en fait un groupe, une famille dont on doit tenir compte. Et ça, c'est un des facteurs très importants. On doit rester près de leurs besoins et savoir que c'est une personne et que derrière, il y a toute sa famille restée au pays ou ici. Et tout ce que ces gens-là pensent ou ressentent, ça a aussi de l'importance. Il faut travailler, comme je te dis, à plusieurs niveaux parce que la dame pense qu'est-ce que les gens lui disent et comment elle, elle se positionne par rapport à ça. Et comprendre que pour elle, c'est aussi important de ne pas les décevoir, de ne pas aller contre l'intérêt, contre l'honneur de la famille, du pays d'origine ou ici. Dans l'échelle des valeurs, ça peut faire partie de leurs valeurs, ça peut être aussi bien, bien plus important que leurs réalisations ça, c'est sûr. Plus important que ce que nous on peut leur dire. C'est significatif ». (CLSC E21 A)*

La famille du conjoint, et notamment les beaux-parents de la femme immigrante, peuvent également être le vecteur de valeurs traditionnelles.

*« Dénoncer le mari et que la police vienne l'arrêter et puis lui passer les menottes, c'est quelque chose d'impardonnable aux yeux de ses beaux parents. Alors il y a tout cet aspect-là aussi » (CLSC E16 A)*

Dans tous les cas, il est important d'accompagner les femmes dans leur décision et de les rassurer dans leur choix.

*« Il faut rassurer madame. Oui, ce que vous avez fait est correct, c'est comme ça que ça se passe ici. Monsieur est ici depuis plus longtemps que vous, il sait c'est quoi les lois ici. Et s'il a fait quelque chose, comme n'importe qui, si on fait un crime, on paie le prix. C'est comme ça que ça se passe » (CLSC E16 A)*

Toutefois, les femmes immigrantes peuvent aussi faire le choix de s'éloigner de ces valeurs traditionnelles, voire de rompre tout lien avec leur communauté d'appartenance.

*« Elle, elle ne voulait plus rien savoir de toute sa communauté. On lui a présenté des Québécoises » (MH E5 E)*

### **1.4.3 Issue de l'intervention et barrières**

Comme le souligne une répondante, un scénario possible est qu'une femme immigrante victime de violence conjugale et isolée socialement décide de retourner dans son pays d'origine pour échapper à cette situation.

*« Parce que des fois, il y a certains centres qui vont les faire retourner dans leur pays d'origine, ça arrive, parce que tu sais, elle se dit : "Qu'est-ce que je viens faire ici? La seule personne que j'avais c'était mon mari. Je n'ai aucun soutien, comment je vais m'arranger économiquement". Et c'est le retour au pays d'origine parce que, justement, la famille elle est là. Souvent ça va être une solution pour laquelle les femmes vont opter. Elles vont juste quitter le Canada et retourner au pays d'origine » (MH E14A)*

Cependant, dans les incidents rapportés par les répondants-es des maisons d'hébergement et des CLSC de notre échantillon, aucune femme n'a souhaité retourner dans son pays. Par ailleurs, tous les incidents se sont conclus par une séparation du conjoint; aucune femme n'a souhaité revenir auprès de ce dernier.

*« Il n'était pas question à ce moment-là que le conjoint revienne. Elle voulait une coupure totale. Et madame ne voulait surtout pas qu'il revienne. Ça, c'est une chose qui n'est pas nécessairement classique [...]» (CLSC E21A)*

*« Elle a fini par prendre sa décision de ne pas retourner. Que c'était mieux comme ça pour elle » (MH E9 B)*

Ainsi, les femmes ont quitté leur conjoint, ceci malgré les pressions ou les tentatives de manipulation du conjoint que certaines pouvaient vivre.

*« Oui. C'est sûr qu'il y a de la violence postséparation. On l'a accompagnée à la Cour justement cette semaine. Justement quand elle a décidé qu'elle aurait les enfants toutes les fins de semaine. Il lui parle beaucoup en arabe. Il ne lui parle pas en français devant nous. Elle dit qu'il dit qu'il veut qu'elle revienne. Il y a*

*beaucoup de violence à ce niveau-là. Beaucoup de manipulation. Dans la lune de miel et tout ça. Mais elle, elle semble quand même décidée à ne pas retourner. Mais, on voit que ça vient quand même la chercher, ça la touche beaucoup ».* (MH E9 B)

Les femmes ont par ailleurs acquis davantage de pouvoir pour affronter leur conjoint et s'affirmer face à lui.

*« Un moment donné, elle-même elle a diminué la pension alimentaire parce qu'elle ne voulait rien savoir de lui, mais elle était comme obligée à un certain moment d'avoir ça et elle avait hâte de finir de ne pas avoir besoin de lui là. »* (MH E23 A).

*« [...] , mais ce que je suis très contente, c'est que madame n'a plus peur de monsieur. Et ça, c'est un très grand pas. Un très grand pas qu'elle a franchi parce que si elle n'a plus peur de monsieur, elle sera beaucoup plus forte pour protéger ses enfants. Elle sait aussi que si jamais monsieur la frappe, elle appelle la police [...] C'est pour ça qu'elle veut aller jusqu'au bout. Elle veut aller au procès au niveau de la violence conjugale [...] »* (MH E16 A)

Comme nous l'avons constaté, l'intervention visait également à permettre aux femmes de sortir de leur isolement pour s'insérer dans la société. L'intervention avait donc un aspect multidimensionnel, visant à aborder diverses dimensions de la vie des femmes immigrantes. Les issues de ces interventions reflètent cette multidimensionnalité.

Ainsi, certaines femmes ont pu trouver un endroit où elles pourraient être hébergées à long terme, ce qui limite la possibilité de retour auprès du conjoint et de revictimisation.

*« Alors, j'ai déjà trouvé une place pour elle à Montréal à la Maison Grise, une ressource pour deux ans. Pourquoi je l'ai fait tout de suite, parce qu'on sait que les ressources, ça prend une liste d'attente de deux mois. Et j'ai bien fait parce que Madame va avoir une place en décembre ou en janvier. Donc (rires joyeux) le dossier est bien mis en place »* (MH N3A)

*« [...] Par la suite, elle a habité au Y du YMCA où elle pouvait continuer d'avoir un soutien parce qu'elle ne se sentait pas encore prête à habiter seule et de s'occuper de tout toute seule, donc elle a été recommandée à leur hébergement. Je continue encore à travailler avec elle à ce jour, que ce soit pour la Cour, pour ses avocats, etc. Quand elle a besoin de quelque chose, elle appelle ma collègue ici. Par la suite, ma collègue m'appelle, je fais les démarches pour elle et on se parle entre interprètes. [...] »* (MH E14 A)

Certaines femmes continuent de suivre des cours de français et d'améliorer leur français.

*« [...] Elle est dans ses cours de français. Elle est au Y depuis maintenant plus d'un an (MH E14A) »*

*« quand elle m'a appelée voilà deux mois, j'étais sûre au téléphone qu'elle parlait très bien le français [...] » (MH E23 A)*

D'autres femmes ont trouvé un emploi.

*« Là elle m'a appelée seulement pour me dire ça, elle a un travail en relation d'aide c'est pas loin des femmes immigrantes comme clientèle. Elle se sentait fière d'elle. » (MH E23 A)*

Des femmes sont aussi sorties de l'isolement en se créant un réseau social constitué de leur propre réseau de connaissances et d'amies.

*« Elle s'est faite aussi, dans ses cours de français, elle a rencontré plein d'autres femmes qui parlent sa langue, donc ce qui est bien. Elle commence à se faire des réseaux, un réseau d'amis et de soutien. Je sais qu'elle va de temps en temps au centre pour les femmes sud-asiatiques et elle participe. Donc, tranquillement elle commence à se construire un réseau. » (MH E14A)*

*« Elle s'est fait des connaissances et des amies. Je viens de la rencontrer. Ça fait même pas un mois ou deux » (MH E5 E)*

Malgré tout, des obstacles à l'intervention sont relevés par les répondants-es. Ils sont notamment liés à la collaboration entre les services qui peut se révéler importante lors des diverses démarches mises en œuvre par les répondants-es. En effet, lorsque les intervenants-es de diverses institutions travaillent sur le même dossier, il peut arriver qu'elles ne partagent pas la même vision de la violence conjugale ou de l'intersection entre violence conjugale, culture d'appartenance et trajectoire migratoire, ce qui peut créer une incohérence dans l'intervention. C'est ainsi que l'explique une répondante à propos de sa collaboration avec la DPJ.

*« [...] Et ce que je trouve dommage aussi, c'est que ma collègue de la DPJ au lieu de vérifier pourquoi madame est restée si longtemps avec monsieur. Elle a pensé que madame avait un problème de santé mentale. Mais elle ne savait pas que madame a essayé de s'en sortir. Elle a appelé sa mère. Elle est allée voir ses beaux-parents. Elle a aussi parlé au frère aîné de monsieur. Elle a fait toutes les démarches pas officielles, mais selon ses points de repère, selon ses traditions. Et toujours c'était pour ça que j'ai expliqué à ma collègue. Les points de repère sont les points de repère du Vietnam. Il faut comprendre ça. Ce n'est pas que madame aime être battue. Autre chose aussi, elle a dit si je faisais quelque chose et que la police arrêterait mon mari, il ne pourrait plus travailler. Comment les enfants vont vivre, on aura plus d'argent. Alors c'est toutes ces inquiétudes-là que ma collègue n'est pas allée chercher. Et qu'elle a dit, je pense, que madame a un problème de santé mentale. Et ce n'est pas la première fois. Alors ça aussi, que des intervenantes disent ça. Puisque les femmes aiment rester là-dedans c'est peut-être parce qu'elles ont un problème de santé mentale qu'elles ne bougent pas. Mais elles ne sont pas allées comprendre la trajectoire. » (CLSC E16 A)*

**Tableau 5 : Récapitulatif des incidents liés à l'isolement social et à la dépendance au conjoint**

<i>8 incidents rapportés : 6 de maisons d'hébergement; 2 des CLSC</i>			
Principales caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>La personne immigrante vit un profond isolement social en raison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* du contrôle du conjoint qui ne l'autorise pas à sortir de chez elle ou alors, seulement avec sa permission</li> <li>* du contrôle économique, des violences physiques, psychologique, verbale et/ou sexuelle du conjoint</li> <li>* du contrôle du conjoint sur les contacts de la personne immigrante avec des personnes extérieures à la famille</li> <li>* du contexte de mariage arrangé, coutumier ou de rencontre sur le Web ayant entraîné un parrainage</li> <li>* de la complicité de la famille du conjoint qui reste silencieuse ou également auteure de violence à l'égard de la femme immigrante</li> </ul> <p><u>→ Enjeux d'intervention associés:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Difficultés d'intégration de la femme immigrante : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Méconnaissance de la langue du pays d'accueil</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>→ Rompre la relation conjugale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accompagnement intense pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Aide sociale</li> <li>. Appareil judiciaire (ex. : procédure de divorce, Cour criminelle)</li> <li>. Immigration (ex. : résidence permanente, séparation des dossiers avec le conjoint)</li> </ul> </li> <li>* Travail en collaboration avec des organismes spécifiques pour les démarches juridiques/migratoires</li> </ul> <p><u>→ Aider la femme à sortir de l'isolement social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Revenir sur les habiletés et les besoins de base de la vie quotidienne</li> <li>* Diriger vers des organismes visant l'insertion sociale : <ul style="list-style-type: none"> <li>. organismes de formation et d'apprentissage du français</li> <li>. organismes d'insertion professionnelle</li> <li>. organismes permettant un élargissement du réseau social (ex. : centre de femmes)</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>→ Satisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Par rapport à la relation avec le conjoint <ul style="list-style-type: none"> <li>. Séparation avec le conjoint malgré les possibles pressions ou tentatives de manipulation de ce dernier sur la femme immigrante ou sa famille</li> <li>. Prise de pouvoir des femmes et capacité d'affronter le conjoint et de s'affirmer face à lui</li> </ul> </li> <li>* Par rapport à l'insertion sociale des femmes <ul style="list-style-type: none"> <li>. Possibilité d'hébergement à long-terme dans un organisme</li> <li>. Inscription à des cours de français</li> <li>. Obtention d'un emploi</li> <li>. Création d'un nouveau réseau social</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>→ Liées aux institutions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Incohérence de l'intervention due au fait que les intervenants-es de diverses institutions agissant sur le même dossier ne partagent pas la même vision de la violence conjugale ou de l'intersection entre violence conjugale, culture d'appartenance et trajectoire migratoire.</li> </ul>

<p>. Manque de connaissances relatives à l’accomplissement des activités quotidiennes élémentaires dans le pays d’accueil (ex. : épicerie, banque, argent, orientation dans la ville)</p> <p>. Méconnaissance des institutions de santé et de services sociaux</p> <p>. Méconnaissance des services de sécurité publique et de justice, de même que de leurs droits</p> <p>. Processus d’acculturation bloqué et craintes de la personne immigrante envers les institutions (et les intervenants-es), surtout lorsque celles du pays d’origine sont répressives</p>	<p>→ <u>Soutenir les femmes dans leur rôle parental</u></p> <p>* Accompagnement dans les échanges avec les institutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. éducatives (école, garderie)</li> <li>. de santé et services sociaux (ex. DPJ)</li> </ul> <p>→ <u>Donner de l’information et socialiser aux normes de la société d’accueil</u></p> <p>* Fonctionnement des institutions</p> <p>* Droits et devoirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. en matière d’immigration</li> <li>. en cas de séparation avec le conjoint et garde des enfants</li> </ul> <p>→ <u>Respecter le rythme et le développement de l’autonomie</u></p> <p>* Intervenir à partir d’objectifs définis de manière commune</p> <p>* Respecter le rythme avec lequel le vécu de violence doit être abordé</p> <p>* Encourager l’autodétermination par la prise de décision, la mise en action ou la prise de responsabilité (principes de l’approche féministe)</p> <p>* Modulation du travail sur l’autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. selon les valeurs des femmes immigrantes (ex. : droit des femmes dans la culture d’origine par rapport aux hommes, droit des</li> </ul>		
---	---	--	--

---

	femmes d'initier le divorce) . en accompagnant les femmes dans leur décision et en les rassurant dans leur choix		
--	---	--	--

## 1.5 Incidents liés aux conflits de loyauté par rapport à la famille ou à la communauté

Cette catégorie comprend huit incidents dans le cadre desquels les répondants-es ont dû faire face à des enjeux en lien avec un conflit de loyauté par rapport à la famille d'origine ou à la communauté d'appartenance. Cinq de ces incidents proviennent des maisons d'hébergement, deux proviennent des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, et un des CLSC. Dans cette section, il sera d'abord question des enjeux reliés au conflit de loyauté en lui-même, et des techniques d'intervention utilisées par les répondants-es pour y faire face. Ensuite, il sera question du fossé culturel qui peut se creuser entre les répondants-es et les personnes immigrantes en situation de violence conjugale, en raison des différentes réalités que chacun vit et à une certaine incompréhension.

### 1.5.1 Présentation des incidents

La famille d'origine et la communauté d'appartenance peuvent prendre une importance considérable dans la vie de couple des personnes immigrantes. Même loin de leur famille d'origine, il n'est pas rare que les personnes immigrantes continuent à s'y référer avant de prendre des décisions. Dans plusieurs de ces situations où il y a présence d'un conflit de loyauté, le couple a été formé dans un contexte de mariage arrangé ou coutumier. L'implication de la famille a donc été présente dès le départ, au stade même du choix de l'époux.

*« Ils se sont vus quelques fois comme ça et puis il a envoyé sa mère, il l'a fait venir de l'Iran pour lui proposer le mariage parce que c'est comme ça que ça se fait en Iran. » (MH E24A)*

*« Il est allé choisir une bonne fille - entre guillemets - de son pays. Sur référence, il est allé loin en région, il est allé chercher la conjointe qui conviendrait le mieux, choisie par la famille et les contacts. Il l'a rencontrée une fois au Maroc. » (OCV E7A)*

La loyauté envers la famille d'origine devient centrale dans le système de valeurs de plusieurs personnes immigrantes et pèse dans les décisions qu'elles vont prendre par rapport à leur couple. Lorsqu'il y a présence de violence conjugale au sein du couple et particulièrement si la question de se séparer ou non émerge, un conflit de loyauté envers la famille prend forme et risque d'être particulièrement difficile à résoudre. Dans plusieurs situations, ce conflit de loyauté crée une pression sous laquelle la femme victime de violence de la part de son époux se sent obligée de ne pas se séparer ou encore de retourner auprès de son conjoint malgré la situation de violence afin d'obéir à sa famille.

*« [...] je voyais qu'elle se sentait vraiment, vraiment triste dans une sorte d'obéissance à sa famille, quelque chose qui va au-delà. "Oui, oui, si c'était juste pour moi, je ne retournerais pas avec mon conjoint. L'avis de ma famille me donne deux choix : soit je retourne avec lui, soit je retourne au Pakistan". Et une femme ne peut pas rester seule au Canada avec un enfant. » (MH N1A)*

*« Ça allait bien, elle ne voulait pas retourner avec son conjoint, mais elle avait un cousin qu'elle aimait beaucoup. Elle n'avait rien raconté à ses parents de cette*

*situation-là, et son cousin s'est tourné de bord et il est allé raconter qu'elle avait quitté son conjoint, qu'elle habitait dans une maison d'hébergement. Donc pour ses parents, elle était devenue une femme pas correcte, qui ne respecte pas son mari, sa famille. Donc son père a parlé avec elle. Je pense qu'il l'a tellement chicanée; elle s'est tellement sentie mal qu'elle n'a pas pu placer un mot. Elle n'a pas pu dire : "je suis partie parce qu'il était violent avec moi". Elle avait une trentaine d'années, on aurait dit une petite enfant qui venait de se faire chicaner. Elle a dit : "Mon père, il m'a dit de retourner, je vais retourner aujourd'hui"» (MH N1C)*

Ce dernier extrait met en exergue la structure patriarcale de la famille d'origine de la femme immigrante impliquée dans la situation. Le père y exerce un rôle d'autorité auquel elle ne peut se soustraire. L'extrait met aussi en évidence le choc que représente cette situation pour l'intervenante qui ne peut concevoir qu'une femme de cet âge soit toujours sous l'emprise paternelle.

Pour les femmes immigrantes, cette pression de retourner avec le conjoint peut aussi provenir, dans certains cas, de la communauté religieuse ou culturelle qui se trouve dans le pays d'accueil. Dans le prochain extrait, l'Église d'appartenance culpabilise la femme. En ne souhaitant pas épouser son conjoint, elle se voit placée dans une position de désobéissance par rapport aux normes de la communauté qui favorise le mariage et la stabilité du couple et de la famille.

*« Et le discours du prêtre et de son épouse à ce moment-là c'est : "Ta situation n'est pas correcte, tu dois absolument te marier avec cet homme" [...] Donc, le prêtre et son épouse ont fait des démarches pour qu'elle puisse se marier avec cet homme, des pressions psychologiques pour qu'elle retourne auprès de son conjoint et qu'elle l'épouse. [...] pour elle sa culture c'était sa religion, sa famille, sa famille dans cette religion-là aussi. Donc, sa famille et son Église disent que: "je ne suis pas correcte parce que je ne suis pas mariée avec mon mari. Ils me poussent à retourner et ils font des négociations avec lui pour qu'on se marie". Son conjoint au départ ne voulait pas la marier. Mais, sous la pression de l'Église justement, elle s'est mariée. » (CLSC E17A)*

L'extrait montre également que les conjoints ayant des comportements violents subissent aussi la pression des membres de leur communauté pour que le couple reste uni. L'image qu'ils projettent, leur réputation sont en jeu et le jugement des autres compte tant pour les hommes que pour les femmes. D'autres répondants observent qu'ils intériorisent la norme culturelle.

*« La famille est excessivement importante pour eux. Il faut en tenir compte. L'image qu'ils vont avoir auprès de leur mère, leur père, leurs frères et sœurs. Et les frères et sœurs vont compter bien plus que les frères et sœurs d'un québécois. » (OCV E7A)*

L'intériorisation de la norme voulant que la famille reste soudée ensemble n'est pas du reste l'exclusivité des conjoints. Les répondantes l'observent aussi chez les femmes immigrantes.

*« Pour elle, ce qui comptait c'était d'avoir un bon mariage. Et l'image, toute la réputation qu'elle avait, l'importance de la famille, du jugement de la famille, du jugement des pairs autour d'elle, de la communauté... C'était très, très, très important. » (MH N6A)*

### - Enjeux d'intervention associés

Pour se soustraire à la violence, la séparation avec le conjoint impliquera parfois pour la femme immigrante d'être complètement reniée par sa famille ou par sa communauté d'appartenance. Il s'agit d'un prix à payer que plusieurs femmes considéreront comme trop élevé. Certaines préféreront donc continuer à subir de la violence plutôt que de perdre le contact avec les leurs.

*« En parlant avec elle je voyais qu'elle était, qu'elle essayait de me dire : « je retournerais avec mon conjoint pour prouver à ma famille qu'il ne va pas changer. Donc je suis capable de retourner là en sachant qu'il va peut-être me faire du mal, qu'il va peut-être m'insulter me frapper, etc. Mais si j'ai à subir ça pour continuer à avoir le contact avec ma famille pourquoi pas ? » (MH N1A)*

*« Sa famille a décidé de la renier au complet. » (MH E09A)*

Ces craintes d'être reniée par les siens et de perdre tout ce qu'elles ont ne sont pas sans fondement. Ainsi, certaines femmes immigrées depuis peu sont en situation de parrainage avec leur conjoint. Une séparation équivaldrait en une décision de repartir dans leur pays d'origine. Pour certaines d'entre elles, leur perspective d'avenir dans leur pays d'origine à la suite d'un divorce n'est pas très étincelante.

*« Elle retourne là-bas et il y en a qui ne voudront pas lui louer un appartement, lui donner un emploi, être amis avec elle... Une femme mariée ne peut pas être amie avec une femme divorcée parce que c'est une mauvaise influence, les hommes ne te respectent plus, ils ne veulent plus coucher avec toi parce que tu n'es plus vierge, s'ils pensent que tu es célibataire, là c'est tranquille. Si tu es divorcée, c'est vraiment comme un « free for all » là, comme tout le monde peut plus ou moins empiéter sur toi [...] » (MH E24A)*

Dans certaines situations, les enjeux dépassent le bien-être de la femme elle-même. L'avenir des autres membres de la famille peut aussi être compromis. C'est notamment le cas lorsque d'autres mariages arrangés sont prévus au sein de la fratrie.

*« Elle m'a dit une fois : "je ressens beaucoup de culpabilité parce que si je quitte mon conjoint, c'est comme si je mettais des entraves à la vie de mon frère et ma sœur qui viennent après moi parce qu'eux aussi vont se marier avec mes cousins et mes cousines". Donc c'était comme à elle que ça revenait cette responsabilité-là. Si elle laissait son cousin, ben ça veut dire que les deux familles allaient être séparées et que sa sœur et son frère n'auraient pas de conjoint. » (MH N1A)*

Certains membres de la famille peuvent même se voir menacés physiquement si la femme refuse d'obéir et de retourner avec son époux.

*« Sa mère ne devait même pas la contacter. Sa mère se faisait menacer de se faire battre par ses oncles et ses cousins. En début de séjour elle avait très peur que ses oncles et ses cousins viennent la rejoindre pour la violenter physiquement. » (MH E9A)*

Dans les incidents rapportés dans cette catégorie, on observe une confrontation entre les valeurs et l'éducation culturelle de l'intervenante et celles des personnes immigrantes. En effet, les réalités de chacune peuvent se révéler extrêmement différentes et il est possible qu'une méconnaissance de la culture de l'autre entraîne des difficultés à se comprendre et à créer une alliance thérapeutique nécessaire à l'intervention.

*« Quand elle nous a dit qu'elle était mariée à son cousin, les réactions dans l'équipe étaient toutes différentes. Il y avait des filles de la société ici qui étaient choquées, qui se disaient : "mais ça ne se fait pas, les enfants ne vont pas être des enfants normaux", etc. Pis une autre qui disait : "mais non c'est plutôt des mythes"... Finalement on s'est rendu compte qu'on ne savait pas grand-chose par rapport à ça. Il y a une autre intervenante qui est arabe, et puis elle a dit : "mais c'est normal que ça se passe, dans plein de pays, ça se passe comme ça". Alors tu vois, juste dans la compréhension de ça c'est un défi... » (MH N1A)*

*« Les choses qu'on ne connaît pas nous en tant que Québécois. Parce que dans le contrat de mariage, il y a des terres et des animaux. Bref, on dirait nous autres le patrimoine familial, mais c'était plus que ça pour eux. » (OCV E6A)*

Une répondante rapporte un choc culturel, c'est-à-dire une totale incompréhension de sa part face à la situation et même face aux réactions des femmes.

*« Au début c'était choquant quasiment. Mais pourquoi elle ne parle pas? Pourquoi elle n'est pas en colère? Pourquoi elle n'a pas de la peine, de la tristesse? Et en supervision clinique, l'estime de soi, l'affirmation de soi, ce sont des choses qui ne vont pas nécessairement faire du sens pour elle. C'est comme ça, c'est la vie, c'est le destin souvent. Alors tu ne peux pas faire grand-chose avec ça, il faut juste continuer de l'avant. Elles ne vont pas se percevoir comme victime c'est le destin, c'est comme ça que ça doit se passer... maintenant faut continuer. » (MH N1A)*

Ce choc culturel dépasse parfois la simple relation entre les répondants-es et les personnes en situation de violence conjugale, pour entraîner une divergence entre deux visions, entre deux modes de résolution de problèmes divergents.

*« Parce qu'avec nos yeux de médecine, de psychologie, est-ce qu'elle n'aurait pas par hasard un trouble de personnalité dépendante? Dans lequel sa dépendance s'exprime à la fois avec sa religion, à la fois à sa culture et à son conjoint. Et là, elle a un conflit de dépendance dans le fond et c'est pour ça que ça lui fait autant d'anxiété. Mais ça, c'est une approche qui n'est pas culturelle, mais qui est médicale. » (CLSC E17A)*

*« Interviewer : Parce que s'ils avaient fait ça dans leur pays, les conséquences n'auraient pas été les mêmes? Répondant : Non, ils auraient réglé ça différemment. Avec l'Imam, avec la famille, avec les parents avec qui on a fait le mariage coutumier. Il y aurait d'autres procédures. On est dans l'Afrique, donc des procédures qui tiennent compte de la culture. Ils sont installés là depuis des*

*millénaires pour gérer les conflits. C'est assez surprenant et même intéressant de voir comment ça fonctionne. » (OCV E6A)*

### **1.5.2 Solution / Pistes d'intervention**

#### **- Socialiser aux normes de la société d'accueil**

En se basant sur les propos de plusieurs répondantes, on observe que l'intervention auprès des femmes en situation de conflit de loyauté véhicule les normes de la société d'accueil quant à la place des femmes dans la société. Il s'agit pour elles d'introduire les valeurs de respect, d'estime de soi, d'autonomie et de reprise du pouvoir personnel, à l'opposé d'autres valeurs prônées par la famille d'origine ou par la communauté d'appartenance qui mettent davantage l'accent sur le groupe et la famille.

*« C'est le respect, le respect de soi. Souvent les femmes immigrantes veulent tout faire et nous on doit leur dire non, attends, tu ne peux pas dire oui à tout, tu ne peux pas garder les enfants de tout le monde, tu vas être fatiguée à la fin. Mais c'est dur pour elle, le respect de soi ça ne fait pas partie de leurs valeurs de leur façon de voir les choses, c'est comme si elles sont toujours en train de se sacrifier, ce n'est pas le rôle d'une femme de donner tout, tout ce que tu peux de toi sans rien attendre de personne. » (MH N1A)*

Il s'agit d'une intervention basée principalement sur l'approche féministe en ce qu'elle considère et met en valeur les droits de la femme à l'autonomie, à l'individualité et à l'autodétermination, sans nécessairement le nommer ainsi devant les femmes. Les répondantes rappellent par ailleurs que les principes qu'elles transmettent ne sont finalement pas différents de ceux qu'elles utilisent avec toutes les femmes, qu'elles soient immigrantes ou non.

*« [...] on le fait avec toutes les femmes qui viennent ici. [...] Toutes les interventions qu'on fait là c'est plus en lien avec l'approche féministe. C'est de respecter aussi son rythme, de voir qu'est-ce qu'elle veut faire, sur quoi qu'elle veut travailler. D'être en alliance. On dit souvent en intervention féministe que c'est d'être en alliance, donc d'être vraiment avec elle dans tout son cheminement. [...] on travaille avec l'approche féministe, mais on ne va pas toujours le nommer comme ça, tout dépendant avec qui on travaille. C'est toujours à adapter. » (MH N1A)*

*« C'est la reprise de pouvoir en fait. C'est de savoir si elles ont un pouvoir sur leur situation et qu'elles ne sont pas uniquement les victimes de leur situation. Je pense que c'est la valeur de base qui s'applique dans toutes les interventions en maison d'hébergement. C'est vraiment de les amener. Et ça ne veut pas dire qu'on ne va pas chercher selon nos connaissances, nos approches, nos formations. On va chercher d'autres outils d'autres approches où quoi que ce soit. C'est de dire, tu as un pouvoir sur la situation. Et ça, c'est vraiment la base de tout. » (MH N6A)*

Les répondantes vont également tenter de décentrer la femme immigrante des valeurs de sa famille ou de sa communauté d'appartenance en faisant valoir une autre façon de voir les choses.

*« Mon but c'était d'essayer qu'elle rebâtisse sa confiance en elle pour qu'elle puisse réfléchir de manière autonome et qu'elle prenne une décision d'une manière autonome. De lui apporter dans le fond d'autres arguments que ceux de l'Église, de lui apporter une autre façon de voir les choses, d'essayer aussi de la sensibiliser vraiment à l'importance du développement de ses enfants parce que tout ce qu'elle avait comme idée en tête c'était : "Mais, qu'est-ce que l'Église va penser? Qu'est-ce que ma famille aux Philippines va penser?? Qu'est-ce que les gens, mes voisins d'Église, vont penser? Qu'est-ce que les gens autour de moi vont penser?" Mais dans le fond, c'est qu'est-ce que les gens vont penser si elle est toute seule avec ses enfants. C'est comme si pour elle, l'image qu'elle allait dégager était beaucoup mieux si elle retournait dans sa situation ancienne. Donc à ce moment-là son image, c'est de rebâtir son image en tant qu'une femme forte avec trois enfants [...] » (CLSC E17A)*

Les répondants-es les amèneront alors à se déculpabiliser par rapport au choix de quitter le conjoint et de penser à elles avant tout.

*« C'était surtout un travail de la déculpabiliser, parce que même si elle vient d'une famille moderne, ben elle a cette idée-là que tu es supposée rester avec ton mari. Comme le divorce, c'est très mal vu [...] » (MH E24A)*

Il s'agira aussi de leur faire prendre conscience qu'elles ne sont pas heureuses dans cette situation de violence et qu'elles n'ont pas à subir cela.

*« On l'amenait juste à réfléchir et elle, elle se sentait à l'aise dans tout ça. Mais avec le vécu qu'elle avait eu, elle, elle se sentait bien à s'opposer à tout ça. D'avoir un côté rebelle envers tout ça [sa religion, sa culture...]. [...] Elle a travaillé beaucoup sur son stress. C'est quelqu'un qui faisait beaucoup de crises de paniques, d'angoisse et tout ça. Donc elle a travaillé beaucoup là-dessus. Et apprendre à se connaître parce qu'elle était beaucoup définie par sa culture et sa religion, mais elle voulait se détacher de tout ça. Apprendre c'est quoi que je veux moi dans la vie. Je ne suis pas d'accord avec ma culture, mais moi c'est quoi que je veux. » (MH E9A)*

*« [...] on a plusieurs exercices par rapport à distinguer une relation saine versus une relation qui n'est pas saine. Quelles sont les caractéristiques? On regarde ça ensemble, elle coche toutes les affaires qu'il fait et elle se rend compte qu'effectivement ce n'est pas très sain ce qu'il y avait là. Pour elle, en particulier, on travaille sur l'affirmation de soi, parce qu'elle n'est pas capable vraiment de dire non. » (MH E24A)*

Certaines répondantes auront tendance à être plus directes et leurs interventions iront jusqu'à tenter de persuader la femme de ne pas retourner avec son conjoint violent, et ce malgré l'avis de la famille ou de la communauté.

*« [...] nous on a beau dire à la femme : « Écoutes, ils n'ont pas vécu avec toi, ils n'ont pas vu les 2 dernières années que tu as vécues toute seule. » (MH N1C)*

*« Mais, fallait toujours pousser, fallait toujours pousser madame et lui dire : « Vous savez même si la Bible dit ça, on peut l'interpréter de différentes manières, faut pas prendre toute à la lettre non plus, vous savez il existe d'autres Églises (rires)! » J'ai même pu lui dire ça : « Vous savez il existe d'autres Églises madame! » (CLSC E17A)*

Parallèlement à ces pratiques centrées sur le développement de l'autonomie, d'autres points de vue émergent de l'analyse des incidents critiques de cette catégorie. Plusieurs répondantes soulignent qu'il est important de respecter le choix de la femme, et ce, peu importe ce qu'elle décide de faire. Ce choix est important et plusieurs conséquences en découleront. Les intervenantes doivent se décentrer de leurs propres valeurs et reconnaître que c'est à la femme que revient cette décision et que c'est elle qui, au final, est l'« experte » de sa propre situation, c'est elle qui connaît le mieux tous les enjeux que cette décision implique. Opter pour la loyauté envers la famille et le conjoint au comportement violent demeure possible dans ce contexte, même si ce n'est pas le choix privilégié par l'intervenante.

*«Plusieurs femmes retournent [avec leur conjoint] parce que l'impact est là. Elles [les conséquences] sont réelles et on ne peut rien faire par rapport à ça. À part les amener à réfléchir tout d'abord, mais c'est leur vie après tout et elles décident ce qui est le mieux pour elles. » (MH N6A)*

*« [...] c'est sûr qu'on a une approche féministe [...], mais on ne veut pas imposer nos valeurs [...] c'est comme ça pour elle, c'est comme ça, et on ne peut pas s'attendre à ce qu'elle comprenne d'une façon nord-américaine. On voudrait donc bien des fois. On peut leur faire voir différentes perspectives, mais sans essayer de les imposer, juste la faire réfléchir [...] Mais, c'est ça je vais l'assister, je répète, je vais mettre ça au clair, que moi je suis là pour elle, peu importe ce qu'elle décide parce que la dernière chose que tu veux c'est qu'elles sentent une autre pression pour faire quelque chose d'autre pour te plaire ou penser qu'elles n'auront plus ton soutien d'une manière ou d'une autre parce que souvent elles ont cette pression-là, de leurs amis (es), d'autres membres de leur entourage, ça fait que nous on est là pour être un soutien là peu importe [...] Je pense que pour moi, un élément qui a été utile, c'était simplement de moi-même aussi garder cette ouverture d'esprit pis de vraiment, la laisser, de savoir, garder en tête que c'est elle qui est l'experte de la situation. Mais avec ça de l'aider à se diriger un petit peu, lui donner une direction si ça peut affecter un peu son processus décisionnel. » (MH E24A)*

Du côté de l'intervention auprès des conjoints aux comportements violents, les quelques témoignages recueillis s'inscrivent davantage dans une approche interculturelle. Dans l'extrait suivant, le répondant tente d'apporter de l'aide en se basant davantage sur les coutumes et les valeurs du pays d'origine de son client.

*« Ils essaient quand même toujours avec le système ancestral de gérer le conflit même rendu dans un autre pays. Les anciens, le guérisseur, l'Imam. Parce qu'ils sont contraints s'ils viennent me voir. Même ici, ils cherchent dans la communauté les gens qui peuvent avoir la même fonction que dans leur pays. Il faut regarder*

*comment ils essaient. Suivre leurs coutumes et leurs valeurs pour régler les conflits. Comment nous on peut les aider? » (OCV E6A)*

#### - Explorer et s'adapter au système de l'autre

Dans les incidents liés aux conflits de loyauté, les répondants-es rapportent des incompréhensions par rapport au vécu des personnes immigrantes. Pour surpasser le choc culturel devant lequel ils se trouvent, ils s'efforcent de prendre de la distance face à leur propre culture et d'en apprendre plus sur la culture d'origine des personnes immigrantes à aider. Ils tentent de comprendre vraiment leur situation, leur vécu, leur famille, la manière dont se déroule la communication dans la famille, c'est-à-dire tout ce qui constitue leurs référents culturels.

*« [...] comme moi, la première chose que je fais quand je travaille avec quelqu'un d'un autre pays, la première chose, c'est leur demander c'est comment dans leur famille, comment est-ce qu'elles prennent les décisions, comment est-ce qu'elles communiquent dans leur famille, est-ce qu'ils parlent de leurs émotions, est-ce qu'ils ont le droit de penser contrairement, ça l'a de l'air de quoi dans le fond, pis comparativement à la culture, est-ce qu'il y a certains éléments que je dois savoir. » (MH E24A)*

*« Donc je suis très sensible à la socialisation, à la façon qu'ils ont été éduqués dans leur pays. Ça prend un peu plus de temps pour vraiment comprendre leurs référents. Eux, ce qu'ils veulent dire quand ils vont dire qu'un événement s'est passé. De se mettre dans leur peau pour mieux les comprendre. Un petit effort de plus à faire. Mais en même temps moi je le trouve agréable à faire. » (OCV E7A)*

Cet apprentissage de la culture de l'autre nécessite parfois de porter attention à des détails, à des aspects de la vie des personnes immigrantes qui n'ont à première vue pas d'importance pour les intervenants-es québécois-es.

*« Pis avec l'islam, ben c'est le mari qui doit donner son accord pour le divorce religieux, faut qu'il lui dise trois fois qu'ils sont divorcés, ça fait en sorte qu'ils sont divorcés dans sa religion, pis un homme peut obtenir ce droit-là, ce qui fait en sorte qu'il peut sembler comme des détails pour nous, ben on s'en fiche, mais pour une femme qui est vraiment religieuse musulmane, elle pourra pas se remarier, elle pourra pas se sentir libérée de cette relation-là, tant qu'il fait ça. Oui, tu sais elle vient d'un monde où est-ce qu'il faut qu'elle considère les conséquences que ça peut avoir sur son statut, la façon qu'elle est traitée [...] » (MH E24A)*

*« Il fallait prendre ça en considération dans l'intervention [l'importance de la famille, la réputation...]. De dire, ce n'est pas grave l'important c'est que toi tu sois bien. Parce que non, ce n'est pas ça. Après ça, cette femme-là va être victime, va se faire rejeter complètement de sa communauté. Donc, il faut tout prendre ça en considération. Toutes les valeurs aussi. » (MH N6A)*

Cette exploration, ajoutent les répondants-es, doit se faire dans le plus grand respect et avec le moins de jugement possible, dans un sens comme dans l'autre.

*« [...] que ce soit fait sans qu'elles se sentent jugées. Sans que je me sente jugée aussi. Parce qu'il y a des fois où c'est difficile même en tant qu'intervenante. Même si on est ouverte, de se faire dire que cette femme disait qu'elle ne voulait pas que sa fille devienne une 'Canadienne leg open'. Moi, je suis une Canadienne et je ne me considère pas comme ça. C'est vraiment de réussir à trouver un terrain d'entente. Donc, c'est beaucoup plus de temps et d'énergie. [...] c'est d'être ouverte, authentique, le dialogue. L'honnêteté aussi. » (MH N6A)*

*« Si t'es très respectueux des gens, ils vont parler. C'est intéressant. » (OCV E6A)*

*« Mais la personne, ce qu'elle vit dans son essence avec ses valeurs et ses principes elle a le droit de penser comme elle pense. Avoir ses préférences dans la vie. » (OCV E7A)*

Un répondant nous rappelle que si ceux qui travaillent auprès d'une clientèle immigrante sont confrontés à un choc culturel, c'est également le cas des immigrants à leur arrivée au pays. Ce choc et l'incompréhension du mode de vie occidental pourront être reliés à l'apparition ou au maintien de la violence. En permettant à l'homme immigrant de mieux comprendre les valeurs et la culture occidentale, le répondant se trouve par le fait même à travailler sur le choc culturel et donc sur les comportements violents.

*« Le choc. On a beaucoup travaillé sur le choc. Le choc culturel. D'être avec les valeurs de là-bas et d'être transplanté au Québec. C'est un choc. Ça ne justifie pas la violence, mais ça fait partie du décor. Je ne pense pas qu'il y ait juste le choc. C'est un amalgame. » (OCV E6A)*

#### - Interventions auprès des familles et des communautés

À de rares occasions, des contacts ou des collaborations avec la famille ou la communauté ont été rapportés par les répondants-es. Par exemple, dans la situation de la dame qui subissait des pressions de son Église pour qu'elle épouse son conjoint, les répondants-es du CLSC ont tenté de créer des contacts avec les membres du groupe religieux.

*« Oui, on a fait des réunions communes. C'est sûr que pleins d'arguments proviennent de la Bible ou de la tradition et du côté vraiment « Vous savez Madame Z, ce n'est pas une femme honorable, mais elle aura son honneur en se mariant avec monsieur X et à ce moment-là, ses problèmes vont être réglés, l'Église va leur offrir du counseling, de la thérapie conjugale, pour être sûr qu'ils restent mariés. » C'était vraiment le but. Le seul facteur protecteur qu'il y avait là-dedans que tant qu'ils ne s'étaient pas mariés ils empêchaient madame de retourner vivre avec monsieur. » (CLSC E17A)*

Toutefois, dans la plupart des cas, le contact entre les répondants-es et la famille est perçu comme impossible.

« [...] il n'y a pas grand-chose qu'on peut faire avec ça. On ne peut pas lui dire :  
« Aie j'veux parler à ta mère ». Il n'y 'a pas grand-chose qu'elle va comprendre. »  
(MH N1C)

### 1.5.3 Issue de l'intervention et barrières

L'issue de ces situations n'est pas toujours satisfaisante pour des répondantes. Compte tenu des valeurs d'autonomie qu'elles promeuvent, la satisfaction est liée pour plusieurs d'entre elles au fait que la femme immigrante rompe la relation conjugale malgré le désaccord de sa famille ou de sa communauté. L'issue de la situation est perçue plus favorablement quand le conflit de loyauté est vécu avec moins d'intensité. Par exemple, certaines femmes immigrantes ont moins de sentiments amoureux envers leur conjoint du fait que le mariage ait été arrangé et elles sont pour cette raison moins portées à retourner auprès de lui.

« Pour elle c'était définitif. C'était un mariage arrangé. Donc, il n'y avait pas de sentiment amoureux. Pour elle ça l'a aidé à se détacher de cet homme-là. Elle n'a pas eu l'envie de retourner du tout, du tout. » (MH E9A)

Par contre pour une partie de ces femmes, le conflit de loyauté envers la famille d'origine ou la communauté d'appartenance est très présent, et les répondantes sont confrontées à de l'impuissance face à cette situation.

« Elle a pris ses choses, elle est partie. Y'avait rien qu'on pouvait faire, rien j'te jure! Donc, là c'était l'impuissance totale. C'est comme son père qui n'est même pas ici, qui ne sait pas ce qui se passe, c'est lui qui dit ça "et toi tu dois suivre la femme". Oh my god! C'était son mari, son cousin et son père. Puis il n'y avait rien qu'on pouvait faire. » (MH N1C)

Certaines répondantes révèlent que dans ce genre de situations où la loyauté de la femme envers sa famille ou sa communauté d'appartenance l'emporte, l'issue devrait être perçue comme satisfaisante dans un contexte « de petits pas ». Il y aura toujours présence d'une grande ambivalence entre l'envie de retourner avec le conjoint ou non, mais des gains se font petit à petit afin de se libérer de plus en plus de la violence.

« C'est sûr que je trouve ça moins difficile, quand elle une semaine elle me dit :  
« Ah, je ne veux absolument plus retourner avec lui », pis l'autre semaine : « Je pense que je vais lui donner une chance. », on peut voir ça comme une difficulté oui.  
Ça à long terme ou dans les premières années en violence conjugale, ça devient un peu frustrant pour les intervenantes parce que tu te sens comme si tu avais fait tellement de progrès avec elle, pis là tu recommences à zéro, même à moins dix. [...] Tu te rends compte que ce n'est pas vraiment de tes affaires de toute façon, c'est à elle, ça lui appartient pis t'aimerais ça qu'elle s'en sorte de cette situation-là, mais ça va peut-être prendre un autre 5 ans avant qu'elle soit prête à le faire pis elle ne peut pas le faire quand elle n'est pas prête, ça ne marchera pas, elle ne va pas être bien. » (MH E24A)

*« Mais en même temps c'est toujours de voir la logique des petits pas. La petite graine qui a été semée. J'ai peut-être réussi à lui faire réaliser des petites choses. Il y a des choses qu'elle connaît, qu'elle a appris à faire chez nous. Elle connaît un peu plus le système québécois. Ce n'est pas un échec total pour moi. Elle connaît plus ce qu'est la violence conjugale. Elle peut voir plus venir les choses. Elle peut plus se protéger et protéger ses enfants. » (MH N6A)*

Tableau 6 : Récapitulatif des incidents liés aux conflits de loyauté

<i>8 incidents rapportés : 5 de maisons d'hébergement; 2 des organismes pour conjoints ayant des comportements violents; 1 des CLSC</i>			
Principales caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>La famille d'origine et la communauté d'appartenance tiennent une grande place dans la vie et les décisions du couple de personnes immigrantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Contexte de mariage arrangé ou coutumier</li> <li>* Pressions pour empêcher la séparation ou pour favoriser le retour de la victime auprès de son conjoint               <ul style="list-style-type: none"> <li>. de la famille, et notamment du père</li> <li>. de la communauté religieuse ou culturelle</li> </ul> </li> <li>* Intériorisation de la norme culturelle par les conjoints afin de préserver leur réputation</li> </ul> <p>→ <u>Enjeux d'intervention associés:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Incapacité de la femme immigrante à quitter le conjoint en raison des pressions et malgré la violence subie</li> <li>* Implications de la séparation avec le conjoint :               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Rejet de la famille ou de la communauté d'appartenance</li> <li>. Retour possible au pays</li> </ul> </li> </ul>	<p>→ <u>Socialiser aux normes de la société d'accueil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Introduire les valeurs de respect, d'estime de soi, d'autonomie et de reprise du pouvoir. (approche féministe)</li> <li>* Décentrer la personne immigrante des valeurs de sa famille ou de sa communauté d'appartenance</li> <li>* Déculpabiliser par rapport au choix de quitter le conjoint</li> <li>* Centrer l'intervention sur les besoins de la personne immigrante plutôt que sur sa culture</li> <li>* Encourager la séparation avec le conjoint</li> <li>* Reconnaître que c'est à la femme que revient la décision de quitter le conjoint</li> </ul> <p>→ <u>Explorer et s'adapter au système de l'autre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Explorer le système de la personne immigrante avec respect et sans jugement</li> <li>* Adapter l'aide selon les coutumes et les valeurs du pays</li> </ul>	<p>→ <u>Satisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Séparation avec le conjoint (facilitée par le manque de sentiments impliqués envers le conjoint dans un contexte de mariage arrangé)</li> <li>* Le conflit de loyauté est vécu avec moins d'intensité.</li> </ul> <p>→ <u>Insatisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Impuissance des intervenants-es face à un conflit de loyauté insurmontable (bien que les intervenants-es reconnaissent que l'intervention permet toujours à la femme immigrante de faire des gains)</li> </ul>	<p>→ <u>Liées à la famille</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Contact des intervenants-es avec la famille ou la communauté d'origine perçu comme difficile voire impossible.</li> </ul>

<p>d'origine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Répercussions sur les frères et sœurs en cas de tradition de mariage arrangé</li> <li>. Menaces à l'égard des membres de la famille (ex. : la mère)</li> <li>* Fossé culturel entre l'intervenant-te et la personne immigrante</li> <li>. Divergence des valeurs pouvant avoir un impact sur la mise en place de l'alliance thérapeutique</li> <li>. Choc culturel et incompréhension des intervenants-es face à la situation et la réaction de la femme</li> <li>. Divergence entre deux visions et deux modes de résolution de problèmes</li> </ul>	<p>d'origine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Entrer en contact avec des ressources extérieures (ex. : Église)</li> </ul>		
---	---	--	--

## 1.6 Incidents liés aux conflits normatifs

Dans une société ou un groupe donné, les normes énoncent les comportements qui sont attendus de chacun. Elles véhiculent une certaine conception de ce qui doit être ou ne doit pas être fait ou de la façon dont ces choses doivent être faites. Elles délimitent la frontière entre d'une part ce qui est normal et approuvé et, d'autre part, ce qui est anormal et désapprouvé socialement. Ces normes varient d'une culture à l'autre et elles peuvent faire l'objet de tensions ou de désaccord. La notion de conflit normatif désigne ces situations où au moins deux normes entrent en opposition l'une avec l'autre. Le travail en milieu résidentiel, comme dans une maison d'hébergement, expose les intervenantes à de tels conflits qu'elles doivent gérer.

Parmi les incidents critiques rapportés par répondantes de l'étude, douze portaient principalement sur des situations dans lesquelles ils et elles devaient tenter de résoudre des conflits normatifs. Tous proviennent de répondantes travaillant au sein des maisons d'hébergement.

Les incidents de cette catégorie ont été classés en quatre sous-catégories selon le type d'enjeux soulevés par les normes en conflit. La première sous-catégorie fait référence à des normes qui régissent la vie quotidienne au sein des maisons d'hébergement. La deuxième inclut des incidents relatifs à la façon de se comporter dans les relations interpersonnelles. La troisième met en cause les normes professionnelles et organisationnelles que les répondantes mettent en œuvre dans le cadre de leurs fonctions. Finalement, la quatrième catégorie comporte des incidents dans lesquels le conflit porte sur des normes sociales véhiculées plus largement dans la société d'accueil.

### 1.6.1 Présentation des incidents

#### - Conflits normatifs liés à la vie quotidienne en maison d'hébergement

Les maisons d'hébergement pour femmes violentées constituent des milieux de vie dans lesquels les femmes et les intervenantes partagent la vie quotidienne. Des règles de vie commune doivent être établies pour assurer le bon fonctionnement de la maison. La présence de personnes immigrantes dans un groupe de femmes hébergées peut faire émerger certains conflits entre personnes immigrantes ou entre immigrants et québécois, les normes devant guider cette vie commune n'étant pas les mêmes pour toutes les femmes. Dans l'extrait suivant, la répondante illustre comment une tâche aussi concrète et essentielle que la préparation des repas peut être complexe en contexte d'interculturalité.

*« Je te parle beaucoup de la communauté musulmane parce qu'il y en a beaucoup dans la maison d'hébergement. Et je te dirais que c'est une des plus grosses préoccupations en ce moment. C'est rendu complexe pour une situation de base. En ce moment, le halal et le non halal dans les viandes, c'est tellement rendu compliqué la gestion des soupers. Des achats, c'est très complexe. Il faut s'ajuster à ça [...] C'est ça, c'était rendu compliqué parce que la règle était qu'on demandait aux femmes de faire le plus possible attention, de faire le plus possible des choses végétariennes. Les femmes qui mangeaient halal avaient juste à se cuisiner une petite portion. Plusieurs trouvaient ça injuste. Surtout quand elles sont en majorité, elles sont de plus en plus nombreuses. C'est rendu complexe. Et là pour les femmes québécoises d'essayer de comprendre qu'il y en a qui sont plus strictes [c'est encore plus complexe]. » (MH N6B)*

Les différences dans les normes culturelles liées à l'hygiène constituent un autre exemple de situations pouvant créer des conflits normatifs. Au Québec, par exemple, on mange habituellement avec des ustensiles et une règle implicite veut qu'on ne mette pas ses doigts dans la nourriture. Pour des femmes provenant d'autres cultures par contre, il peut être tout à fait normal de manger avec ses mains. Cela peut entraîner des malentendus.

*« Au niveau hygiène, on a fait beaucoup d'éducation à ce niveau là parce qu'elle mettait ses doigts dans le beurre [...] » (MH E9C)*

Dans cet exemple, le conflit survient entre la résidante et l'intervenante. Toutefois, d'autres situations rapportées par les répondantes opposaient plutôt des femmes entre elles.

*« Il y a un conflit qui a comme éclaté dans la maison. [...]. Il y avait une femme qui était un peu, je ne sais pas comment dire, mais tu sais, l'hygiène c'était extrêmement important. Donc pour elle fallait, il fallait nettoyer un poulet comme 10 fois avant de le faire cuire. Et puis l'autre femme elle avait fait un poulet, donc [la première femme] ne l'a pas mangé parce qu'elle ne l'avait pas nettoyé comme il le faut. Donc cette femme-là [la deuxième], elle a pris ça comme une insulte personnelle. C'était la guerre entre les deux. » (MH N1C)*

Ces divergences culturelles pourront causer certaines tensions au sein du groupe.

*« Donc ça a commencé, des petites tensions dans la maison et ça continuait et cette femme-là, pour elle culturellement, c'était : « même si tu n'aimes pas, tu ne dis pas les choses. Tu ne peux me dire quoi faire, comment faire. Ça ne se fait pas. » Mais l'autre femme était très contente de lui dire quoi faire ou comment faire. Donc ça a éclaté et la femme qui exagérait un peu avec l'hygiène est restée comme toute seule dans son coin. » (MH N1C)*

Dans ce cas, une exclusion du groupe a fini par avoir lieu. Dû à une forte incompréhension, aux tensions et aux préjugés, les membres du groupe dont l'opinion était la plus partagée ont mis à l'écart la personne qui ne partageait pas leur façon de voir ou de faire.

*« [...] c'était une chose culturelle, une incompréhension qu'il y avait dans le fonctionnement dans les relations que tu entretiens avec les autres personnes. Tu ne parles pas comme ça, en tout cas, ça a éclaté ici toutes les femmes étaient contre cette femme. » (MH N1C)*

On constate donc que les conflits entourant les normes de la vie quotidienne peuvent avoir des répercussions importantes sur la vie du groupe et des individus.

#### - Conflits liés aux relations interpersonnelles

Les incidents de cette deuxième sous-catégorie concernent d'abord les relations entre les résidentes de la maison d'hébergement. Dans les maisons, les femmes interagissent avec les autres personnes hébergées et il peut arriver que leurs comportements envers celles-ci aillent à l'encontre des

normes en vigueur dans la société d'accueil ou de celles que les intervenantes tentent d'instaurer dans la maison. Cela crée des tensions dont voici un premier exemple :

*« Et elle cruaisait et même sortait avec un jeune de 15 ans. Elle avait 29. Elle disait que chez elle ça se faisait couramment. Quand on disait qu'ici ça ne se fait pas, c'est un détournement de mineur, elle disait, mais chez nous on se marie à 15 ans, y a pas de problème. [...] La mère qui était Québécoise de cet enfant-là de 15 ans, elle était en panique : « Ne touche pas à mon gars, toi t'as 29, t'as des enfants et lui a juste 15! » Ça, ça avait amené des conflits. » (MH E5C)*

Dans ce premier cas, les tentatives de séduction d'un mineur par une femme hébergée paraissent légitimes pour cette dernière, mais dépassent le seuil d'un comportement acceptable selon les mœurs québécoises. La répondante n'interprète pas l'événement comme un problème personnel de la femme, mais bien comme un conflit opposant des normes sociales différentes concernant le type de relations qu'il est approprié d'établir entre personnes d'âge et de statut différent.

Un deuxième cas de relation jugée inappropriée met en scène une femme immigrante hébergée avec sa cousine. La répondante estime qu'un rapport hiérarchique s'est établi entre elles, ce qui entre en contradiction avec les valeurs d'égalité que les répondantes tentent d'instaurer à l'intérieur de la maison.

*« Pis après un petit bout de temps, on se rend compte que c'est toujours la cousine qui garde les enfants de l'autre et qu'elle n'est plus capable. Elle vit un peu de la violence de la part de l'autre femme. On se rend compte qu'elle l'a fait venir un peu pour ça. C'est très culturel en partant. Puis là l'autre femme ne veut pas la laisser parce que c'est elle qui lui a payé son billet d'avion et c'est très important la famille, c'est ma grande cousine, elle ne pouvait pas faire ça. [...] Pis on se disait qu'on n'aurait jamais accepté que deux femmes québécoises vivent ça dans la maison. Donc ça faisait un climat dans la maison pas trop agréable. On aurait dû mettre des limites plus tôt. » (MH E2B)*

L'expression «c'est très culturel en partant» illustre bien le fait que l'on se trouve en présence d'un conflit lié à des normes sociales différentes.

#### - Conflits liés aux normes professionnelles et organisationnelles

On trouve dans cette catégorie des incidents dans lesquels le conflit normatif porte sur les rapports entre les intervenantes et les résidentes ou sur certaines règles de fonctionnement de l'organisation. L'établissement d'une relation entre les intervenantes et les personnes immigrantes aidées se fait habituellement dans un cadre professionnel dont le formalisme peut trancher avec le caractère plus informel d'autres relations sociales. Les résidentes provenant de certaines cultures peuvent se sentir mal à l'aise dans ce cadre.

*« [...] quand je la rencontrais au début c'était très difficile parce que j'avais un stylo et du papier [...] elle était en position très fermée. » (MH N2B)*

L'écart entre les attentes des clientes et des intervenantes sur le plan relationnel peut donc provoquer certaines tensions. C'est ce qu'illustre également l'exemple suivant. Pour la femme dont

il y est question, il est important culturellement de toujours acquiescer et de faire comme si l'on avait compris afin de ne pas indisposer l'autre. Pour des intervenantes socialisées selon les valeurs de la société québécoise, il peut être préférable de donner une réponse juste et directe peu importe la situation. Faire semblant d'avoir compris lorsque ce n'est pas le cas peut être alors être perçu comme un comportement déroutant et inadéquat.

*« Je me souviens d'une Vietnamiennne [pour qui] justement c'était O.K. sur tout. Je sais que tu n'as pas compris là, parce que t'as pas compris ce que je t'explique. Parce que là elle disait oui ou non sur telle affaire et ce n'était pas ça. » (MH E5D)*

On observe dans un deuxième temps des situations où les comportements des femmes immigrantes ne correspondent pas aux normes organisationnelles. Ainsi, dans un des incidents rapportés, les pratiques religieuses de la femme posent un risque d'incendie.

*« [...] je me rappelle d'une femme où est-ce qu'elle avait allumé plein de chandelles dans sa chambre. Ici on ne peut pas avoir de chandelles. [...] Elle venait du Mexique pis elle avait une grande photo de la vierge Marie. Elle avait mis des chandelles en cercle et elle la priait [...] » (MH N2E)*

Bien que la résidante agisse tout simplement comme elle a l'habitude de le faire dans son propre pays et qu'elle ignore probablement l'émoi que son comportement peut susciter, elle contrevient à des normes organisationnelles visant la sécurité du groupe.

Dans d'autres situations, le conflit émerge de certaines règles préalablement établies selon une analyse basée sur la situation des femmes québécoises. Par exemple, en maison d'hébergement, la gestion des places doit être efficace et équitable. Seules sont donc admises les femmes auxquelles on offre des services professionnels. Dans deux situations rapportées par des répondantes, des femmes hébergées ont manifesté le désir que leur mère soit hébergée avec elles dans la maison.

*« Donc on les a mis dans une chambre en famille, mais au niveau de la mère elle avait un dossier parce que chaque femme est obligée d'avoir un dossier ici [...] » (MH N2D)*

*« Ça faisait 3 mois qu'elle était ici et elle nous avait manifesté son intérêt à recevoir sa mère. Ici, c'est des studios, [...] la consigne c'est que les femmes ne peuvent pas recevoir à coucher à moins qu'il y ait quelque chose de vraiment exceptionnel [...] » (MH E13A)*

Ces demandes dérogent aux normes et amènent les répondantes à s'interroger sur la réponse à leur donner. La situation des femmes immigrantes peut en effet justifier de telles exceptions, notamment si les mères ne résident pas au Québec de façon permanente et qu'elles sont de passage au pays pour visiter leur fille.

#### - Conflits avec les normes de la société d'accueil

Cette dernière catégorie comporte un seul incident. Il met en scène une femme immigrante dont les enfants ont été placés.

« [...] ses enfants ont été placés à la DPJ, et son fils a été dans une famille de deux mères. Quand elle m'a dit ça, ma réaction a été de rendre ça en humour parce qu'on utilisait beaucoup l'humour avec elle, et de lui dire : « Ce n'est pas grave, tu sais bien, nanana », mais non non, c'était grave. [...] Elle m'a dit : « Tsé moi au Brésil, des lesbiennes ou des gays, oublie ça. On pense que patati patata ». C'était tellement contraire de ce que l'on pense ici [...] » (MH E4B)

S'appuyant sur son expérience québécoise, la répondante tient pour acquis que l'homoparentalité est acceptable. Cela l'amène à banaliser la détresse que cela peut engendrer chez sa cliente issue d'une culture où le phénomène n'est pas accepté.

Bien qu'il soit le seul à avoir été inventorié dans cette sous-catégorie, cet incident témoigne de la diversité des chocs culturels auxquels les personnes immigrantes font face lors de leur insertion dans la société d'accueil. Le choc des valeurs peut faire irruption à tout moment dans l'intervention.

### **1.6.2 Solution / Pistes d'intervention**

Pour résoudre les conflits normatifs qui se présentent dans leur pratique, les répondantes emploient diverses stratégies. Celles-ci comprennent l'exploration des référents culturels des personnes immigrantes dans un esprit de curiosité, de respect et d'empathie; la dérogation, lorsqu'il est possible de le faire, aux normes en vigueur dans la ressource afin de s'adapter aux normes des résidents; la négociation de la norme afin d'en arriver à un compromis; et, finalement, l'imposition de la norme lorsque celle-ci est jugée trop importante par les répondantes. Ces stratégies seront maintenant présentées plus en détail.

#### - Explorer et comprendre les référents culturels des personnes immigrantes

En situation de conflit normatif, les répondantes rapportent en premier lieu qu'elles doivent être curieuses quant aux référents culturels des personnes immigrantes. Elles doivent les observer et les interroger pour comprendre la source des comportements différents des leurs.

« [...] voir la personne dans son entièreté [...] Je dirais que un petit peu, ce qui est fait avec toutes les autres femmes, ça va être d'ouvrir quand il y a des incompréhensions, d'aller vérifier, de poser des questions, d'aller connaître cette femme-là, c'est quoi ses besoins, c'est quoi ses valeurs, de ne pas prendre pour acquis, quand on voyait qu'il y avait quelque chose qui était important [...] Oui, c'est une des choses que je vous dirais que pour moi, ça peut être un des outils les plus aidants pour vraiment avoir accès à la femme, pas tout prendre pour acquis pis avoir des propositions qui ne vont pas s'avérer juste, mais de prendre son parcours personnel à elle, avec comment elle l'a vécu au niveau émotif et tout ça. » (MH E13A)

Pour régler un conflit relié aux normes interpersonnelles entre les résidentes, des répondantes rapportent qu'il est important de se décentrer en se mettant à la place de la personne et de tenter de la comprendre.

*« Je suis restée la plus respectueuse possible, l'empathie, essayer de me mettre à leur place. » (MH N4A)*

*« C'est sûr que si une femme vient d'une autre culture c'est important de la rejoindre où est-ce qu'elle est si on sait certaines choses. Elle nous en parle ou on observe ce qu'elle fait. » (MH N2B)*

Dans les cas où l'intervenante prend conscience après coup qu'elle n'a pas fait preuve d'assez d'empathie à l'égard du vécu de la femme, il lui est possible de s'ajuster afin de recréer l'alliance thérapeutique.

*« Après ça j'ai rectifié mon ton parce que là j'ai senti que ce n'était pas à prendre à la légère comme moi je venais de faire. » (MH E4B)*

#### - Déroger à la norme

Pour s'ajuster à la situation des femmes immigrantes, les répondantes dérogent à l'occasion aux normes en vigueur dans la ressource. La mère de l'immigrante hébergée sera par exemple considérée différemment des autres visiteuses et autorisée à rester avec la résidente parce qu'elle n'a nulle part d'autre où coucher. Sa présence sera donc exceptionnellement tolérée. On pourra même l'admettre sans lui ouvrir de dossier, puisque c'est avec sa fille et non pas directement avec elle que la maison entretient une relation professionnelle :

*« [...] chaque femme est obligée d'avoir un dossier ici, mais en même temps on respecte si une femme rentre avec une mère ou si elle ne veut pas de suivi. Elle a le droit de refuser. » (MH N2D)*

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une mesure habituelle, les répondantes jugent que les besoins de la femme sont à ce moment-ci plus importants que l'application stricte des normes qui régissent l'organisme. Dans la majorité des cas toutefois, la dérogation complète aux normes en vigueur ne sera pas possible. Les répondantes tendront alors davantage vers un assouplissement des normes afin de correspondre aux besoins des résidents.

#### - Ajuster ou assouplir la norme

Plusieurs situations rapportées par les répondantes ont entraîné un réajustement, un assouplissement de la norme, pour s'adapter aux valeurs et aux différentes réalités des personnes immigrantes.

*« Disons qu'on a été un peu plus souple, il y a des événements qu'on a laissé passer tandis que dans d'autres familles non. » (MH N4A)*

Dans l'extrait suivant par exemple, la diversité religieuse dans la maison amène son lot de complications notamment aux heures des repas où il faut conjuguer les exigences de chaque culture. Les règles ont dû être adaptées :

*« On a six femmes dans la maison d'hébergement. Trois femmes qui mangent halal, trois femmes qui ne mangent pas halal. Les soupers, c'est chaque femme qui est*

*responsable à tour de rôle dans la semaine. La viande halal est plus chère. Ce serait moins compliqué si on achetait seulement de la viande halal parce que les femmes qui ne mangent pas halal s'en foutent de manger halal. Mais c'est plus cher donc en tant qu'organisme communautaire il faut vérifier ça. Donc là on achète de la viande halal et ça demande que chaque femme qui cuisine doit cuisiner un plat halal et un plat non halal. Elles ne doivent pas mélanger les ustensiles. Ça a été très complexe. Il a fallu en arriver là, même si ça a été très compliqué [...] » (MH N6B)*

L'extrait suivant témoigne d'une autre situation où une répondante a assoupli les règles et négocié avec la résidante une solution concrète à un problème hors normes (ici l'hébergement de sa mère).

*« Par contre, elle voulait rester pendant un mois et peut-être plus. Donc, on ne pouvait pas l'accueillir ici. Ce qu'on lui a dit c'est : "On peut t'aider à trouver un endroit par contre pour ta mère et tout". Donc, elle nous a annoncé qu'elle avait loué un appartement le temps qu'elle allait recevoir sa mère. Donc elle comprenait que c'était difficile pour nous de garder deux places. [...] on a fait une exception considérant que cette personne-là vivait une grande détresse [...] » (MH E13A)*

Afin de rendre possible la négociation et de trouver une façon d'assouplir la norme pour correspondre aux besoins et attentes de chacun, des répondantes expliquent s'être penchées sur la recherche d'un dénominateur commun, un élément transcendant les différentes cultures et permettant de trouver une entente, un consensus.

*« [...] c'était d'aller voir c'est quoi qui se passe, d'essayer de trouver un objectif qui était commun et de faire du sens un petit peu dans tout ça. » (MH E13A)*

Par ailleurs, pour faciliter cette négociation de la norme, les répondantes rappellent qu'il est primordial de respecter les valeurs de l'individu, son cheminement, même si son vécu et ses expériences diffèrent des leurs.

*« Mais, on accordait l'importance de considérer son besoin de voir sa mère, l'importance de la famille dans ses valeurs [...] aussi sachant qu'elle dans ses valeurs, sa mère n'habitait pas avec elle, c'était inconcevable [...] » (MH E13A)*

Des répondantes rappellent aussi qu'il est important d'expliquer la norme aux personnes immigrantes qui ne la considèrent peut-être pas autant comme allant de soi que les personnes québécoises.

*« C'est sûr qu'une femme québécoise, on s'attend d'avance qu'elle sache comment ça marche ici. Peut-être que l'autre [la femme immigrante] le sait moins. » (MH E5C)*

*« [...], mais on voulait dans le fond expliquer à la mère les conséquences qu'il pourrait y avoir ici, les lois pis sans trop lui taper sur les doigts. [...] On a essayé juste de la sensibiliser parce que pour elle ce n'était pas nécessairement pas correct ou de la violence. » (MH N4A)*

Une autre répondante illustre l'importance de discuter avec la femme du conflit normatif et de regarder avec elle comment il serait possible de le résoudre. Ainsi, dans le cas de la femme qui se disait mal à l'aise avec les techniques d'entrevues plus formelles, la répondante a exploré les sources du malaise et trouvé avec la répondante une façon différente de rencontrer ses objectifs d'intervention.

*« Quand je lui ai demandé ce qu'elle aimerait, ce que je pourrais faire pour qu'elle se sente plus à l'aise, elle a dit "Ça serait l'un de faire des rencontres où on boirait du thé ou un café ensemble, je me sentirais plus à l'aise". Je lui ai dit "Est-ce qu'il y aurait d'autres choses?". Elle a dit : "Oui, n'emmenez pas de stylo et du papier". J'ai dit : "Ok y'en a pu de stylo et de papier". Elle-même elle avait exprimé, elle n'était pas à l'aise et je lui ai demandé en fin de compte ce qui lui ferait du bien à elle. Donc elle-même elle l'a nommé. Alors c'était des rencontres informelles. Mais tout en prenant un thé et un café, on explorait autant les choses qu'elle avait vécues en violence conjugale. » (MH N2B)*

Dans ce dernier extrait, la répondante nomme la norme en vigueur afin que la personne immigrante puisse s'y adapter. La répondante prend acte que la femme fonctionne selon des normes différentes et fera donc preuve de souplesse.

*« Je fais encore plus attention à comment je l'explique. Donc j'y vais plus en douceur, je m'assure qu'elle a vraiment bien compris. [...] C'était plus difficile. Mais je m'assure vraiment que quand elle dit O.K. ça ne veut pas nécessairement dire O.K. Souvent je leur dis que si moi je vais dans leur pays et qu'on est en train de m'expliquer tout leur système, je ne comprendrais pas du premier coup. « Assure-toi de me le demander si tu as des questions. Il n'y a pas de problèmes. » (MH E5D)*

Bien que les répondantes soient prêtes à assouplir des règles pour accommoder les différences, elles en soulignent également certaines limites. Les répondantes précisent par exemple qu'elles souhaitent rester équitables envers les autres membres du groupe dans leur assouplissement de la norme. Elles prennent soin de ne pas créer de favoritisme sur la base de l'origine des personnes.

*« Elle devait considérer aussi c'était quoi ses possibilités à elle, faire preuve d'un peu de souplesse et jusqu'où elle était capable d'aller, et de voir comment on peut se rejoindre pour répondre à ses besoins, mais en respectant aussi le cadre et d'être équitable envers les autres femmes aussi. » (MH E13A)*

#### - Imposer une norme

Il ressort de l'analyse des propos des répondantes que les normes sont assouplies dans la mesure où cela ne contrevient pas à des principes jugés plus importants. Ainsi, dans les exemples suivants, la sécurité et l'hygiène apparaissent comme des normes non négociables.

*« [...] et puis quand j'étais rentrée parce qu'elle avait reçu un appel, je suis allée la voir et j'ai dit : « Mais attention, l'alarme va partir ». Je lui avais dit : « Je ne veux pas, vous enlevez cette partie-là, mais c'est parce qu'ici on ne peut pas avoir de chandelles, je me sens mal ». [Elle a répondu] « C'est correct, je ne les allumerai pas. » (MH N2E)*

*« Il a fallu faire de l'éducation au plan de l'hygiène et des habiletés sociales. C'est quand même rare qu'on s'en va là-dedans, que ce sont des extrêmes et qu'on doit faire de l'éducation comme ça. Mais ça peut arriver. » (MH E9C)*

Il est à noter que dans le premier des deux extraits, la répondante impose la norme pour des raisons de sécurité même si elle exprime par ailleurs un certain malaise.

Certaines normes, comme le refus de la violence, sont particulièrement importantes au sein de la ressource et traduisent les valeurs centrales de l'organisation. Les répondantes sont plus enclines à les imposer.

*« C'est sûr qu'il y avait aussi l'aspect culturel, ce qui était acceptable dans leur pays 3 semaines avant, ici pour nous, ça ne devenait plus acceptable dans notre maison d'hébergement. C'est tolérance zéro pour la violence. » (MH N4A)*

L'imposition de normes jugées centrales par les intervenantes ne se fait pas sans heurts. Il peut arriver que leur message ne passe pas et que le niveau de tension augmente entre elles et les personnes immigrantes. Dans de telles circonstances, une répondante rapporte même avoir utilisé des stratégies de coercition pour arriver à faire respecter les normes en vigueur dans la société d'accueil.

*« [...] on disait [à cette femme qui tentait de séduire un garçon de 15 ans] que cette mère-là peut porter plainte contre toi et tout ça. [...] T'es comme pris dans la ressource en disant que nous on ne peut pas laisser ça. Lui, l'enfant de 15 ans était bien content, une blonde de 29 ans. Mais, ça ne marchait pas là. [...] Et puis là, on a dit : «Vous n'allez pas dans les chambres toute seule». Et puis là, c'était vraiment devenu grave là. » (MH E5C)*

L'exclusion de la ressource des personnes qui présentent un comportement hors norme constitue le dernier recours pour imposer celle-ci.

*« Interviewer : Est-ce que vous êtes arrivée à lui faire comprendre? Intervenante : Non. Même quand on lui disait que cette mère-là peut porter plainte contre toi et tout ça. [...] On a été obligé de lui demander de mettre fin à son hébergement et de quitter à cause de tout ça. » (MH E5C)*

*« Ça a fini qu'il y a eu des manques de respect, et elles ont dû quitter. » (MH E2B)*

### **1.6.3 Issue de l'intervention et barrières**

Plusieurs situations semblent mener à une issue satisfaisante pour les répondantes. Soit la norme a été assouplie de façon à ce que personne ne se sente lésé, soit chacune des personnes en cause a compris pourquoi la norme ne pouvait être adaptée en sa faveur.

*« C'était quand même une adaptation pour elle, mais elle a quand même accepté puis elle a bien compris la raison. » (MH N2E)*

*« Elle est partie d'ici en nous disant : "Je reconnais maintenant que mes besoins et mes droits son égaux à ceux des autres" » (MH N2D)*

*« [...] elle s'est sentie bien là-dedans et c'est ça l'important. » (MH N2B)*

L'issue à ces conflits normatifs est toutefois plus mitigée dans certaines situations. Les compromis auxquels les répondantes sont arrivées en négociant la norme ne conduisent pas toujours à un résultat optimal pour l'intervention. Dans une situation, par exemple, une résidante a temporairement et exceptionnellement été hébergée dans un studio avec sa mère. On l'a ensuite invitée à trouver un logement pour sa mère, ce qui a éventuellement conduit à son propre départ de la ressource. La répondante estime que cet accommodement a permis «de tisser un filet de sécurité autour de la femme», mais elle regrette tout de même son départ précipité faute d'une plus grande capacité d'adaptation de la part de la maison. Elle regrette aussi de ne pas avoir travaillé davantage avec la mère de la femme hébergée :

*« J'ajouterais juste pour la femme que je parlais tantôt, quelque chose qu'on pourrait peut-être faire différemment, c'est lorsque sa mère est venue quelques fois ici, ben de prendre le temps de la rencontrer cette femme-là, de les rencontrer ensemble, peut-être que ça pourrait nous permettre, ça nous aurait permis de comprendre et d'avoir plus d'informations, de soutenir la femme dans ce qu'elle vivait, mais avec tout son souci qu'elle avait pour sa mère, c'est normal, donc d'aller chercher un petit peu, d'aller profiter de cette rencontre-là avec la mère qui est une amie. Je pense qu'on pourrait faire plus alliance encore avec le réseau et c'était la personne la plus significative en tout cas pour elle. [...] Oui, donc c'est quelque chose qu'on peut demeurer plus vigilante, de créer des alliances qui peuvent venir encore plus faciliter l'intervention. » (MH E13A)*

Dans d'autres situations, l'issue s'est avérée insatisfaisante lorsque les conflits normatifs ont donné lieu à des rapports de force dont certaines personnes sont clairement ressorties perdantes.

*« Donc toutes ces choses-là sont sorties dans la réunion de groupe et elle s'est sentie vraiment jugée même par nous parce que y'en avait cinq contre une. Donc elle est partie de la réunion en larmes et quelques jours après elle est partie de la maison, mais c'est parce qu'elle se sentait vraiment pas comprise du tout. C'est sûr qu'on aurait dû faire d'autre chose avec ça. » (MH N1C)*

Suite à l'événement, la répondante citée dans l'extrait précédent rapporte avoir tiré des leçons importantes.

*« Pis elle est revenue même si elle était partie parce que ça avait vraiment mal été chez elle. Ça allait beaucoup mieux [dans la maison] parce qu'on avait compris et qu'on n'a pas utilisé les rapports de force dans la maison [cette fois-ci]. Maintenant on fait très très très attention pour ne pas tolérer les rapports de force dans la maison. » (MH N1C)*

Implicitement, il est possible de déduire que l'intervention aurait pu réussir la première fois si les dimensions culturelles avaient été comprises plus rapidement par les intervenantes et si les rapports de force entre les femmes avaient été désamorçés dès le départ.

Dans d'autres situations, d'autres barrières rendent la négociation de la norme difficile et empêchent aussi l'atteinte d'une issue satisfaisante. Elles sont liées par exemple à la religion et aux et aux différences importantes entre le fonctionnement de la société d'accueil et celui de la société d'origine de la femme.

*« La volonté d'Allah on se sent très impuissante par rapport à ça. Toute notre approche de reprise de pouvoir à ce moment-là ça donne absolument rien parce qu'il y a une volonté suprême. Des fois ça nous limite un peu. Dans ce temps-là, on essaie de travailler plus dans le concret. Ça nous limite beaucoup. » (MH N6B)*

*« Il n'y avait rien à faire, cela a ajouté à sa difficulté que ses enfants soient placés aussi. » (MH E4B)*

Ultimement, certains conflits normatifs se résolvent par le renvoi d'une personne vers un autre service ou par une exclusion, sans que les répondantes n'en tirent satisfaction.

*« C'est sûr qu'un moment donné nous n'étions plus capables. On a contacté la DPJ, même si elle était déjà dans le dossier, mais elle ne pouvait pas gérer ça. » (MH N4A)*

*« Ça a fini qu'il y a eu des manques de respect, et elles ont dû quitter. Elles ne sont pas allées à la même place à ce que je sache. Donc on a un peu perdu le lien aussi avec ces deux femmes-là parce qu'elles sont allées trop loin. Après on s'est dit qu'on aurait pu agir plus rapidement. » (MH E2B)*

**Tableau 7 : Récapitulatif des incidents liés aux conflits normatifs**

<i>12 incidents rapportés : 12 de maisons d'hébergement</i>			
Caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>Les conflits normatifs apparaissent lorsque deux normes entrent en opposition l'une avec l'autre.</p> <p>Quatre catégories de conflits normatifs sont distinguées :</p> <p>1. Conflits entourant les règles de vie quotidiennes en maison d'hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* choix des repas</li> <li>* hygiène</li> </ul> <p>2. Conflits liés aux relations interpersonnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Relations intimes inappropriées selon les normes québécoises</li> <li>* Relations inégalitaires entre résidentes</li> </ul> <p>3. Normes professionnelles et organisationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Attitudes appropriées / inappropriées dans la relation client-intervenant-te</li> <li>* Règles de sécurité</li> <li>* Règles d'hébergement</li> </ul> <p>4. Normes de la société d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ex. : acceptation \ non</li> </ul>	<p>→ <u>Explorer et comprendre les référents culturels de la personne immigrante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Observer, interroger et comprendre la source des comportements</li> <li>* Se décentrer en se mettant à la place de la personne immigrante</li> </ul> <p>→ <u>Déroger à la norme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Déroger à la règle en considérant que dans certains cas, les besoins de la femme sont plus importants que les normes qui régissent l'organisme</li> </ul> <p>→ <u>Ajuster ou assouplir la norme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* pour s'adapter aux valeurs et aux différentes réalités des personnes immigrantes (ex. : nourriture)</li> <li>* en établissant certaines conditions ou après négociation</li> <li>* en recherchant un dénominateur commun, un élément commun aux différentes cultures</li> <li>* en respectant les valeurs, le cheminement et le vécu de la personne immigrante</li> </ul>	<p>→ <u>Satisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Assouplissement de la norme :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. personne ne se sent privé de ses droits</li> <li>. compréhension de la norme par chacun</li> </ul> </li> </ul> <p>→ <u>Mitigée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les solutions de compromis mènent à des résultats jugés insuffisants</li> </ul> <p>→ <u>Insatisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Résolution des conflits se fait au détriment d'une personne / rapports de force</li> <li>* Nécessité de faire intervenir d'autres institutions pour gérer la situation</li> <li>* Exclusion de la personne immigrante</li> </ul>	<p>→ <u>Liées à la difficulté de négocier la norme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* difficulté de négocier des normes de fonctionnement des services</li> <li>* difficulté de négocier des normes en fonction de valeurs religieuses</li> </ul> <p>→ <u>Liées au clivage entre deux cultures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Différence importante entre le fonctionnement de la société d'accueil et celui de la société d'origine de la personne immigrante</li> </ul>

---

acceptation de l'homoparentalité	* en prenant le temps d'expliquer la norme → <u>Imposer la norme</u> * Respecter les principes importants en matière de : . sécurité . hygiène . violence envers les tiers		
----------------------------------	---	--	--

## 1.7 Incidents liés aux enjeux autour des institutions du pays d'accueil

Cette catégorie comprend douze incidents dans le cadre desquels les répondants-es ont dû faire face à des enjeux en lien avec les institutions de la société d'accueil. Elle est documentée par neuf répondantes des maisons d'hébergement et trois des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

### 1.7.1 Présentation des incidents

Certaines personnes immigrantes nourrissent des craintes par rapport aux institutions de la société d'accueil. Ces craintes proviennent du fait qu'ils ou elles ne connaissent pas ces institutions et éprouvent de la difficulté à leur faire confiance.

*« La chose qui m'a frappée le plus avec cette femme-là, c'est quand elle est allée à la Cour civile [...]. C'est comme si elle avait l'impression que les personnes à la Cour croyaient lui plus qu'elle. Et puis c'était vraiment la peur de perdre ses enfants, encore une fois [...] » (MH E1)*

Ces craintes peuvent aussi se nourrir de leur expérience passée dans leur pays d'origine. Les personnes immigrantes issues de pays répressifs craignent alors de subir le même contrôle dans le pays d'accueil. Ce sentiment semble exacerbé par le fait que la situation de violence conjugale les confronte à diverses institutions perçues comme menaçantes (ex. : police, justice).

*« La peur. La peur du système qui les contrôle au Québec. Parce que dans leur pays, si tu finissais à la prison, tu ne sortais jamais ou tu disparaissais. Les lois n'existaient pas vraiment [...]. Leur expérience de leur système là, c'est le système répressif. Ils ont eu très peur. De la paranoïa » (OCV E6F)*

*« [...] porter plainte et les policiers, c'est tous du monde qui ont été achetés. Pour elles, aller dire ou porter plainte, c'est non. Tu ne fais pas ça sinon, c'est toi qu'ils vont arrêter [...]. Elles n'ont pas confiance parce que dans leur pays, c'était comme ça » (MH E1B)*

Ces craintes peuvent parfois dissuader les personnes immigrantes de faire les démarches nécessaires pour défendre leurs droits.

*« [...] quand ça ne fait pas longtemps qu'ils sont ici, ils vont être plus vulnérables, plus soumis. Ils vont se dire : " je ne remettrai pas en cause l'autorité du juge " et ils ne font pas valoir leurs droits » (OCV E7C)*

Dans certains cas, les personnes ne perçoivent même plus les institutions telles que la police, la DPJ ou les services d'aide comme des ressources d'aide pour régler des problèmes de violence conjugale ou familiale :

*« Ce n'est pas comme ça qu'ils auraient réglé ça dans leur pays à eux » (OCV E6G)*

Les institutions du pays d'accueil peuvent également être considérées comme une contrainte, c'est notamment le cas pour les femmes qui sont pénalisées par un conjoint ou ex-conjoint qui use des failles dans les systèmes de justice, d'aide sociale ou de l'immigration pour qu'elles ne puissent jouir de tous leurs droits.

Il peut s'agir de leurs droits en matière d'aide sociale :

*« Comme on a eu une autre femme immigrante aussi qui était venue, avant c'était un chèque d'aide sociale pour les deux conjoints. Elle avait comme jamais vu l'argent et quand elle a fait la demande ici, on a vu qu'on lui enlevait 200\$ à chaque mois. Et puis là, on s'est dit pourquoi? Donc on est allé se renseigner à l'Aide sociale et ils ont dit que c'est parce que son conjoint a fait une fraude et il doit rembourser à l'aide sociale » (MH N1B)*

*« [...] Ça a été compliqué parce qu'il a fallu qu'elle casse son parrainage pour recevoir de l'aide sociale » (MH E4 A)*

Il peut s'agir de leurs droits en matière de papiers d'immigration et de résidence sur le territoire :

*« La journée où elle était supposée être acceptée comme résidente permanente ici, son conjoint est allé au bureau d'immigration pour dire "je retire sa candidature". Il l'a pas acceptée la journée où elle est rentrée ici ». (MH N2C)*

*« Elle était immigrante illégale, son Visa avait fini par expirer, son conjoint n'avait jamais fini par la parrainer. Lui était canadien. Alors il s'est servi de ça pour la faire expulser, mais comme les enfants sont canadiens, ils restaient ici » (MH N4 B)*

### **1.7.2 Solution / Pistes d'intervention**

#### - Donner de l'information et socialiser aux normes de la société d'accueil

En ce qui concerne les craintes, l'intervention adaptée consiste à rassurer les personnes immigrantes en leur donnant toutes les informations nécessaires sur la manière dont les institutions concernées fonctionnent, les droits de la personne ou leurs devoirs.

Certains-es répondants-es vont explorer le système du pays d'origine pour pouvoir situer les normes du contexte québécois selon celles du pays d'origine.

*« Je vais lui demander de me parler de comment c'est dans ton pays et je vais dire comment c'est ici [...] » (MH E56)*

*« Je leur demande de me raconter comment c'était en Roumanie. Est-ce que c'est vrai qu'il y avait des espions tout partout? Confiance en personne. Comment vous voyez ça que la police soit dans le décor ici avec la DPJ? [...] Mais ce n'est pas les mêmes principes. Là-bas, c'était pour contrôler tous les êtres humains. Ce n'était pas démocratique, c'était antidémocratique. Ici, c'est un autre système. Mais c'est des cours 101 sur c'est quoi être un citoyen ici [...] »*

De telles informations visent à calmer les peurs et à donner aux personnes une perception objective de la situation et des dénouements envisageables.

*« Il faut lui expliquer comment le système juridique fonctionne, où aller chercher de l'aide, parce que ce que tu ne sais pas, c'est pire. Ce que tu t'imagines, c'est pire que la réalité » (OCV 6F)*

*[...] de lui expliquer que ce n'est pas coulé dans le béton, que ça peut changer. Il n'y avait aucune décision [judiciaire] de prise, il fallait attendre de voir » (MH E1B)*

#### - Accompagner la personne dans ses démarches

Les répondantes ont accompagné les personnes immigrantes dans leurs démarches en entrant en contact avec les institutions impliquées dans le problème pour débloquer la situation ou trouver une issue favorable. Les institutions principalement évoquées sont l'Aide sociale et Immigration Canada. Lorsque les institutions impliquées n'ont pas apporté l'aide nécessaire, les intervenantes ont opté pour des ressources complémentaires comme un organisme spécialisé dans la défense des droits ou un avocat. Toutefois, dans les cas les plus complexes, les intervenantes se sont tournées vers des ressources plus inattendues comme des personnes disposant d'un plus grand pouvoir d'influence, tels une ministre, une députée ou les médias.

*« Il a fallu qu'on aille demander au ministre, je pense que c'est l'article 104 où tu vas demander au ministre [...] Et puis on a monté tout un dossier pour expliquer que madame était victime de violence conjugale, qu'il y avait cela dans la loi, qu'elle n'a pas pu contester [...] » (MH N1B)*

*« On a fait appel aux médias aussi, faire des pressions pour la faire revenir au Canada » (MH N4B)*

Étant donné l'urgence de la situation ou des conséquences possibles (ex. : expulsion du pays ou situation de précarité sociale), il est question pour les intervenantes de s'investir autant que possible dans la recherche de solutions et de se mobiliser rapidement. Nous notons que les termes employés par ces intervenantes sont très significatifs et démontrent la ténacité dont elles ont dû faire preuve par rapport à leur tâche critique :

*« Ça a demandé beaucoup d'efforts et de se mobiliser rapidement pour faire des pressions sur le ministère, un peu partout pour faire débloquer des choses » (MH N4B)*

*« Ça a été très difficile, on a dû travailler énormément avec Immigration Canada pour qu'elle obtienne son passeport à elle et à son fils. [...] » (MH N2C)*

Une intervenante exprime d'ailleurs de manière explicite les convictions personnelles qui l'ont amenée à s'engager dans la recherche de solution.

*« Moi, c'est quelque chose qui est très personnel à moi. C'est non, il y a toujours quelque chose à faire, il ne faut pas qu'une femme soit pénalisée comme ça par son conjoint. Je ne pouvais accepter ça » (MH N1B)*

Certaines répondantes précisent qu'un travail de recherche d'informations est parfois nécessaire par rapport à ce type de tâche critique. Elles doivent détenir le maximum d'informations nécessaires pour exécuter les démarches administratives les plus adaptées, mais aussi connaître les meilleurs recours possible lorsque leurs premières démarches ne portent pas les résultats attendus.

*« Fallait se renseigner sur les démarches légales aussi. Des fois, on n'est pas au courant de tout concernant l'immigration [...]. On cherche les ressources, c'est plus les intervenantes femmes qui vont faire ça. On a un petit bottin de ressources, on va appeler soit au bureau de l'immigration, soit on va appeler un avocat plus spécialisé en immigration » (MH N4B)*

*« On fait toutes les interventions qu'on fait habituellement, mais ce qui est différent je te dirais, c'est que l'accompagnatrice cherche à comprendre la situation. J'imagine qu'elle essaie de comprendre comment fonctionne le parrainage. Qu'est-ce qu'on fait dans ce temps-là? Comment ça fonctionne? Comment elle peut recevoir son supplément? Ça demande des démarches de l'accompagnatrice et de la paperasse, comprendre l'information qu'on n'a pas nécessairement [...] » (MH E4A)*

#### - Ajuster le rythme de l'intervention

L'urgence ou la lourdeur du problème obligent à ajuster le rythme de l'intervention. Dans certains cas, il faudra laisser en suspens l'intervention centrée sur la violence conjugale.

*« [...] Donc l'intervenante au dossier, ce n'était pas au niveau de la violence conjugale au début, c'était des longs mois de dossier immigration due au statut » (MH N2C)*

Mais il est également possible de mener les deux types d'intervention de manière simultanée.

*« Oui, avec elle, il n'y avait pas la barrière de la langue, donc vraiment elle a pu avoir toutes les interventions en violence conjugale » (MH N4B)*

Enfin, les répondantes se décentrent de leur propre point de vue pour se centrer sur les besoins de la personne immigrante afin que cette dernière ne se sente pas jugée ou bousculée :

*« C'est sûr qu'il faut rester ouvert d'esprit et puis prendre de la distance avec notre point de vue occidental pour pas qu'elle se sente jugée, surtout qu'elle vient d'arriver et elle est en choc culturel aussi » (MH N4B)*

*« Je ne peux pas la bousculer non plus, il faut qu'elle réalise des choses » (MH E4A)*

### **1.7.3 Issue de l'intervention et barrières**

Ce type d'incident peut connaître un dénouement positif, mais il arrive aussi que l'intervention n'ait pas eu les effets attendus. Plusieurs types de barrières à l'intervention sont évoqués. Il peut s'agir de barrière relative à l'individu (ex. : comme une situation de détresse beaucoup trop grande demandant une autre forme de prise en charge) ou de barrière structurelle, telle que décrite par un répondant :

*« Même vous, vous feriez une plainte pour violence conjugale, vous pourriez être surprise comment le système va traiter cela. Vous seriez dépossédée de votre plainte. Elle va appartenir au procureur. Et là, elle embarque dans la machine. Ça roule, mais ça ne roule pas vite. Ça prend un an, un an et demi avant que ça sorte de la machine » (OCV E6F)*

Pour ce qui concerne les contraintes, l'issue s'est révélée satisfaisante, notamment lorsque les répondantes ont eu recours à des ressources inattendues comme une ministre, une députée ou les médias. La persévérance semble donc avoir donné des résultats concluants.

Par ailleurs, une répondante fait le constat que ce type de tâche critique peut se révéler très difficile lorsque la femme immigrante vit l'intersection entre les contraintes des institutions et des problèmes de santé mentale.

*« Donc son accompagnatrice, récemment j'ai travaillé avec elle et j'ai senti qu'elle était fatiguée d'accompagner cette femme-là à cause de la complexité de son dossier. Elle est dure à suivre dans ses démarches, elle change souvent d'idées, elle est découragée, elle veut tout laisser tomber, alors c'est vraiment difficile. Et puis moi, dans les activités, souvent je la sens impatiente, des fois je la sens super bien » (MH E4A)*

**Tableau 8 : Récapitulatif des incidents liés aux enjeux autour des institutions du pays d'accueil**

<b>12 incidents rapportés : 9 de maisons d'hébergement; 3 des organismes pour conjoints ayant des comportements violents</b>			
Principales caractéristiques des incidents	Solutions / Pistes d'intervention	Issue de l'intervention	Barrières
<p>La personne immigrante nourrit des craintes par rapport aux institutions de la société d'accueil ou subit les contraintes de ces dernières.</p> <p>* Craintes dues à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. la méconnaissance des institutions du pays d'accueil</li> <li>. la difficulté à leur faire confiance</li> <li>. un vécu d'expériences négatives dans le pays d'origine où les institutions sont plus répressives</li> </ul> <p>* Contraintes dues à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. l'usage par le conjoint de manœuvres et des faiblesses de la société d'accueil et des conditions d'immigration pour brimer les droits de la femme (ex. : aide sociale, papier d'immigration)</li> </ul>	<p>→ <u>Donner de l'information et socialiser aux normes de la société d'accueil</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fonctionnement des institutions</li> <li>* Droits et devoirs de la personne</li> <li>* Situer ces normes par rapport à celles du pays d'origine</li> <li>* Donner à la personne une perception objective de la situation et des dénouements envisageables</li> </ul> <p>→ <u>Accompagner la personne dans ses démarches</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Démarches auprès des institutions (ex. : Aide sociale, Immigration Canada)</li> <li>* Persévérance et ténacité des répondantes dans la recherche de solutions</li> <li>* Recherche d'un maximum d'informations pour connaître les meilleurs recours possible lorsque les premières démarches ne donnent pas les résultats attendus.</li> </ul> <p>→ <u>Se tourner vers des ressources complémentaires pour l'intervention</u></p>	<p>→ <u>Satisfaisante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dénouement des contraintes administratives grâce à l'intervention d'agents extérieurs détenteurs d'un certain pouvoir (ex. : ministre, député, médias)</li> </ul>	<p>→ <u>Liées à la personne immigrante</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Problèmes de santé mentale demandant une autre forme de prise en charge</li> </ul> <p>→ <u>Liées aux institutions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Lourdeur et lenteur des institutions une fois qu'une plainte pour violence conjugale est déposée</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>* des organismes spécialisés dans la défense des droits</li><li>* avocats</li><li>* personnes disposant d'un pouvoir d'influence (ex. : ministre, députée, médias)</li></ul> <p>→ <u>Ajuster le rythme de l'intervention</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Laisser en suspend l'intervention centrée sur la violence conjugale si le temps ou la situation ne le permet pas</li><li>* Se décentrer de son point de vue pour se centrer sur les besoins de la personne immigrante afin qu'elle ne se sente pas jugée ou bousculée.</li></ul>		
--	---	--	--

## 2. ANALYSE THÉMATIQUE DES QUESTIONS GÉNÉRALES

Cette section présente le point de vue des répondants-es sur l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes. Ce point de vue est analysé selon trois angles : la définition que donnent les répondants-es d'une intervention adaptée, les défis ou barrières qu'ils perçoivent dans ce type d'intervention et les recommandations ou pistes d'action qu'ils en déduisent pour l'amélioration des interventions auprès des personnes immigrantes. Le point de vue des répondants-es des trois types d'organisme a été recueilli dans le cadre des entrevues basées sur la méthode des incidents critiques. En effet, ces trois questions ont été posées en conclusion de l'entrevue, de manière à ce que les répondants-es les abordent à la lumière de l'incident critique précédemment développé.

Une question spécifique sur l'utilisation de l'approche féministe a par ailleurs été posée aux répondantes des maisons d'hébergement puisque cette approche est particulièrement privilégiée dans ces organismes.

Dans les sections qui suivent, nous allons d'abord analyser les données portant sur la définition d'une intervention adaptée, les défis et les recommandations. Nous aborderons ensuite les données concernant l'intervention féministe auprès des femmes immigrantes.

### 2.1 Définition d'une intervention adaptée, défis et recommandations

Les prochaines sections présentent les données portant sur la définition d'une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes, les défis et les recommandations en lien avec ce type d'intervention. Dans un premier temps, nous présenterons une analyse qualitative des thèmes abordés par les répondants-es et une analyse quantitative de leur fréquence d'apparition dans le corpus de données. Dans un deuxième temps, nous décrirons chacun des thèmes en nous appuyant sur le discours des répondants-es.

#### 2.1.1 Catégories et fréquence des thèmes abordés

##### 2.1.1.1 Les thèmes abordés

Une analyse transversale des données portant sur la définition d'une intervention adaptée, les défis et les recommandations a permis de dégager 14 thèmes. Afin de mieux les organiser et les distinguer, ceux-ci ont été répartis selon trois grandes catégories : 1) les thèmes se rapportant à l'intervention auprès des personnes immigrantes; 2) les thèmes se rapportant au fonctionnement au sein des équipes des organismes; 3) les thèmes se rapportant à la communauté.

Tel que le montre le Tableau 9, certains thèmes ne sont pas spécifiques à l'une ou l'autre des questions. Ainsi, trois thèmes ont été abordés à la fois en tant qu'élément d'intervention adaptée, défi et recommandation. Trois thèmes ont été abordés en tant qu'élément d'une intervention adaptée et recommandation. Deux thèmes ont été abordés en tant que défi et recommandation. Et enfin, seulement cinq thèmes ont été abordés dans une seule catégorie.

Présentés selon cette catégorisation, les thèmes révèlent que tous les éléments relatifs à la communauté constituent des recommandations et n'ont donc pas été abordés en tant qu'élément d'une intervention adaptée. Par ailleurs, la complémentarité de ces trois catégories montre que les répondants-es ont une vision systémique qui dépasse leur pratique quotidienne centrée sur le cas par cas.

**Tableau 9 : Thèmes abordés par les répondants-es (N = 28)**

	<b>Intervention adaptée</b>	<b>Défis</b>	<b>Recommandations</b>
<b>L'intervention auprès des personnes immigrantes</b>			
✓ Socialiser aux normes de la société d'accueil	X		
✓ Reconnaître l'individu derrière la culture	X		X
✓ Créer un lien de confiance	X		X
✓ Explorer et comprendre le système de l'autre	X		X
✓ Respecter le rythme	X	X	X
✓ Savoir se décentrer	X	X	X
✓ Répondre aux besoins de communication	X	X	X
✓ Parvenir à atteindre un dénominateur commun / une entente	X	X	X
<b>Le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme</b>			
✓ Assurer une diversité au sein de l'équipe d'intervenants-es	X		
✓ Former les intervenants-es		X	X
<b>La communauté</b>			
✓ Sensibiliser les communautés ethniques		X	X
✓ Favoriser la collaboration intersectorielle			X
✓ Développer des services intégrés pour les personnes immigrantes en situation de violence conjugale			X
✓ Développer des services pour les enfants des personnes immigrantes			X

### 2.1.1.2 La fréquence des thèmes

La Tableau 10 présente la fréquence à laquelle les 14 thèmes identifiés plus haut ont été abordés. On observe que deux thèmes ont été abordés par plus de la moitié des répondants-es : *Explorer et comprendre le système de l'autre* et *Former les intervenants-es*. Ces thèmes ont de plus été abordés par des répondants-es des trois types d'organisme.

On constate cependant qu'ils renvoient à deux catégories de thèmes, soit l'intervention auprès des personnes immigrantes et le fonctionnement de l'équipe. Les douze autres thèmes ont été abordés dans des proportions qui varient de 7,1 à 46,4%.

Tableau 10 : Fréquence des thèmes (N = 28)

Thèmes	N (%)	Répartition		
		MH	CLSC	OCV
<b>L'intervention auprès des personnes immigrantes</b>				
Explorer et comprendre le système de l'autre	<b>18</b> <b>(64,2)</b>	10	5	3
Répondre aux besoins de communication	13 (46,4)	8	2	3
Savoir se décentrer	13 (46,4)	7	5	1
Respecter le rythme	13 (46,4)	8	3	2
Parvenir à atteindre un dénominateur commun/une entente	12 (42,8)	10	1	1
Socialiser aux normes de la société d'accueil	6 (21,4)	3	2	1
Reconnaître l'individu derrière la culture	6 (21,4)	3	2	1
Créer un lien de confiance	5 (17,8)	4	1	0
<b>Le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme</b>				
Former les intervenants-es	<b>18</b> <b>(64,2)</b>	7	6	5
Assurer une diversité au sein de l'équipe d'intervenants-es	2 (7,1)	1	0	1
<b>La communauté</b>				
Sensibiliser les communautés ethniques	7 (25)	5	0	2
Favoriser la collaboration intersectorielle	3 (10,7)	3	0	0
Développer des services pour les enfants des personnes immigrantes	3 (10,7)	0	3	0
Développer des services intégrés pour les personnes immigrantes en situation de violence conjugale	2 (7,1)	2	0	0
MH : Maison d'hébergement; OCV : Organisme pour conjoints violents				

Le Tableau 11 présente des analyses complémentaires et spécifiques à la fréquence des thèmes en lien avec la définition d'une intervention adaptée. On constate qu'un thème se dégage des autres, soit celui de l'exploration et de la compréhension du système de l'autre. Il a été abordé par plus de la moitié des intervenants-es et par les répondants-es des trois types d'organisme. Bien que la majorité des thèmes soit en lien avec l'intervention auprès des personnes immigrantes, on note qu'un thème abordé par deux répondants-es porte sur le fonctionnement de l'équipe.

**Tableau 11 : Fréquence des thèmes en lien avec la définition d'une intervention adaptée (N = 28)**

Thèmes	n (%)	Répartition		
		MH	CLSC	OCV
<b>L'intervention auprès des personnes immigrantes</b>				
✓ Explorer et comprendre le système de l'autre	<b>18 (64,2)</b>	10	5	3
✓ Respecter le rythme	7 (25)	5	2	0
✓ Socialiser aux normes de la société d'accueil	6 (21,4)	3	2	1
✓ Répondre aux besoins de communication	5 (17,8)	4	0	1
✓ Reconnaître l'individu derrière la culture	4 (14,2)	2	2	0
✓ Créer un lien de confiance	3 (10,7)	2	1	0
✓ Savoir se décentrer	3 (10,7)	0	3	0
✓ Parvenir à atteindre un dénominateur commun / une entente	3 (10,7)	3	0	0
<b>Le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme</b>				
✓ Assurer une diversité au sein de l'équipe d'intervenants-es	2 (7,1)	1	0	1

MH : Maison d'hébergement; OCV : Organisme pour conjoints violents

Le Tableau 12 montre la fréquence des thèmes associés aux défis que les répondants-es perçoivent dans l'intervention auprès des personnes immigrantes. Aucun thème ne se dégage nettement par sa fréquence. Toutefois, on peut distinguer deux thèmes abordés par le 1/4 des répondantes et par les répondants des trois types d'organismes : savoir se décentrer et répondre aux besoins de communication. Ces deux thèmes sont de l'ordre de l'intervention auprès des personnes immigrantes. On constate néanmoins que les défis touchent l'intervention auprès des personnes immigrantes (4), le fonctionnement de l'organisme (1) et la communauté (1).

**Tableau 12 : Fréquence des thèmes en lien avec les défis (N = 28)**

Thèmes	n (%)	Répartition		
		MH	CLSC	OCV
<b>L'intervention auprès des personnes immigrantes</b>				
✓ Savoir se décentrer	7 (25)	5	1	1
✓ Répondre aux besoins de communication	7 (25)	4	1	2
✓ Parvenir à atteindre un dénominateur commun	6 (21,4)	5	0	1
✓ Respecter le rythme	3 (10,7)	1	1	1
<b>Le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme</b>				
✓ Former les intervenants-es	5 (17,8)	0	2	3
<b>La communauté</b>				
✓ Sensibiliser les communautés ethniques	2 (7,1)	1	0	1

MH : Maison d'hébergement; OCV : Organisme pour conjoints violents

Enfin, parmi les recommandations, on constate à partir du Tableau 13 que le thème *Former les intervenants-es* a été évoqué par près de la moitié des répondants-es des trois types d'organismes.

**Tableau 13 : Fréquence des thèmes en lien avec les recommandations (N = 28)**

Thèmes	n (%)	Répartition		
		MH	CLSC	OCV
<b>L'intervention auprès des personnes immigrantes</b>				
✓ Explorer et comprendre le système de l'autre	5 (17,8)	3	1	1
✓ Répondre aux besoins de communication	5 (17,8)	3	1	1
✓ Savoir se décentrer	4 (14,2)	3	1	0
✓ Respecter le rythme	4 (14,2)	3	0	1
✓ Parvenir à atteindre un dénominateur commun	3 (10,7)	2	1	0
✓ Reconnaître l'individu derrière la culture	2 (7,1)	1	0	1
<b>Le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme</b>				
✓ Former les intervenants-es	<b>13 (46,4)</b>	7	4	2
<b>La communauté</b>				
✓ Sensibiliser les communautés ethniques	7 (25)	5	0	2
✓ Favoriser la collaboration	3 (10,7)	3	0	0
✓ Développer des services pour les enfants des personnes immigrantes	3 (10,7)	0	3	0
✓ Développer des services intégrés pour les personnes immigrantes en situation de violence conjugale	2 (7,1)	2	0	0
MH : Maison d'hébergement; OCV : Organisme pour conjoints violents				

## 2.1.2 Définition d'une intervention adaptée

Cette section décrit le point de vue des répondants-es quant à la définition d'une intervention adaptée. Comme nous l'avons souligné dans la section précédente (voir Tableau 11), les thèmes ne sont pas spécifiques à l'une ou l'autre des questions portant sur la définition d'une intervention adaptée, les défis ou les recommandations. La description de chaque thème faite ci-après reprend donc des éléments des trois questions afin d'éviter des répétitions. Nous avons cependant divisé ces éléments selon trois catégories que nous avons créées, soit les éléments en lien avec l'intervention adaptée, avec les défis et avec les recommandations.

### 2.1.2.1 Les éléments d'une intervention adaptée en lien avec l'intervention auprès des personnes immigrantes

#### 2.1.2.1.1 Explorer et comprendre le système de l'autre

Le thème de l'exploration et de la compréhension du système de l'autre a été évoqué par 64,2% des répondants-es issus des trois types d'organisme. Il constitue un élément d'une intervention adaptée pour 18 répondants-es et également une recommandation pour 5 d'entre eux.

Comme le souligne un répondant, l'exploration et la compréhension du système de l'autre font partie de tout travail de relation d'aide. Chaque individu, qu'il soit québécois ou immigrant, arrive

face à l'intervenant avec sa propre histoire et ses propres repères qui constitueraient finalement une forme de culture ou de sous-culture.

*« Chaque personne vient avec sa culture, alors il n'a pas besoin de venir d'un autre pays nécessairement, c'est clair que le fait que cette personne-là est exposée à d'autres choses que nous on est habitué à voir, c'est clair que ça ajoute des éléments, mais quand même cette personne-là est différente, et chaque personne est différente » (OCV E15)*

Toutefois, les répondants-es rapportent quelques différences lorsque leur intervention s'adresse à des personnes immigrantes. Ces différences sont de deux ordres, elles portent sur 1) les systèmes à explorer et 2) sur la manière d'explorer ces systèmes.

- Les systèmes à explorer

Les répondants-es évoquent ainsi plusieurs systèmes devant être explorés pour mieux connaître et comprendre la culture de la personne immigrante :

- Les conditions de vie dans le pays d'origine :

*« Connaitre la culture, avoir une idée aussi des conditions de vie dans ce pays là » (CSSS E22)*

*« Il faut savoir minimalement qu'est-ce qui s'est passé dans son pays pour comprendre cette personne dans son contexte pour après aller dans la personne. Je crois que ça, c'est des éléments de base dans l'intervention interculturelle » (OCV E8)*

- Les réalités vécues selon les groupes ethniques :

*« Alors ce n'est pas juste d'être sensibilisé, c'est vraiment de la connaissance par rapport aux réalités particulières de chaque groupe ethnique » (OCV E7)*

- Les valeurs inhérentes à la culture, telles que la place accordée à la famille, aux enfants, aux parents ou à la fratrie dans les décisions qui vont être prises au cours de l'intervention :

*« Connaitre les valeurs et vraiment c'est suivre le rythme de la personne et de comprendre tous les systèmes dans lesquelles elle est. Parce que les femmes qui viennent des pays plus traditionnels viennent des pays où la famille, le clan est important » (CLSC E16)*

*« Pis aller chercher ce qui est significatif pour la personne. Alors, ça peut être les valeurs familiales, ça peut être les valeurs d'origine, ça peut être le bien-être des enfants. Parce qu'il y a plein, plein de bonnes raisons qui ne sont pas les bonnes pour nous, mais, qui sont très bonnes pour elles ». (CLSC E21)*

- La place accordée à la religion ou à d'autres croyances :

*« Au-delà de la culture, au niveau des valeurs. De prendre toutes les valeurs, des croyances que ce soit de la religion ou de façon générale » (MH E9)*

- Le processus migratoire de la personne immigrante, soit ses caractéristiques d'adaptation, d'intégration et d'acculturation.

*« Il faut être conscient qu'il vit un processus d'immigration et comment il vit avec ça, comment il compose avec ça. Ça, je pense que c'est des éléments qu'on doit avoir dans la tête couramment du jour au soir pour pouvoir essayer de comprendre comment lui, il vit ça au lieu de juste imaginer comment il vit ça » (OCV E8).*

*« Dans sa situation d'immigration, c'est quoi les options réelles qu'elles ont. [...] C'est quoi les démarches qu'elle pourrait faire? Ça fait combien de temps qu'elle est arrivée? C'est quoi les conditions? Pourquoi elle a immigré? Depuis combien de temps? C'est quoi le niveau d'adaptation de la personne dans le processus d'immigration? Donc, elle vient d'arriver, donc c'est quoi la situation matérielle? Pendant 6 mois, un an, elle est à peine, à peine, en train de s'adapter » (CLSC E21)*

#### - La manière d'explorer les systèmes

Afin d'explorer les systèmes des personnes immigrantes, les répondants-es entrent dans une attitude d'écoute, ce qui permet non seulement de recueillir de l'information sur ces dernières, mais aussi de créer un lien de confiance ou une alliance thérapeutique.

*« C'est de vouloir rencontrer l'autre. D'aller chercher l'information. Je pense qu'il faut aller chercher beaucoup d'informations. L'amener avec le lien de confiance à s'intéresser à sa vie, à elle en tant que femme immigrante » (MH N5)*

*« Une alliance de travail, une alliance thérapeutique plus facilement et plus forte parfois. Je pense qu'être ouvert à écouter, être curieux à écouter et à essayer de comprendre » (OCV E8)*

Les répondants-es expliquent qu'il s'agit d'écouter la personne immigrante, sans tenter de l'interpréter. Comme l'indique une répondante, il s'agit de regarder le monde avec les « lunettes » de la personne immigrante pour mieux comprendre ce qu'elle vit, mieux appréhender les éléments de son contexte tels que sa famille, sa culture, sa religion et explorer ses perceptions sur ce qui l'entoure.

*« Je pense que c'est partir de leur cadre. Essayer d'avoir ses lunettes à elle pour comprendre ce qu'elle vit. Beaucoup de vérifications de perceptions, composer avec tout ce qu'elle est, sa famille, sa culture, sa religion, tout en n'oubliant pas la réalité dans laquelle elle est, qui est ici » (MH E2)*

*« C'est comment, ça m'a aidée à connaître l'influence de la famille sur la personne sauf que ça aide. Quelle est la perception que la personne a d'elle-même? La représentation qu'elle a d'elle-même, de l'individu et de la famille, de la communauté. Ça là, je pense que c'est important d'avoir ce sens-là. Tu proposes à*

*quelqu'un, veux-tu aller en maison d'hébergement? Ça ne se fait pas. Tu le sais déjà, ça donne une idée.» (CLSC E22)*

Les répondants-es se montrent ainsi attentifs à certains détails du discours de la personne immigrante. Ils peuvent entrer dans une écoute active en demandant à la personne immigrante d'explicitier ce qui apparaît différent entre la culture du pays d'accueil et la culture d'origine.

*« Ben, c'est un peu ce que je disais déjà, mais je vais essayer de le résumer. Il faut leur demander de nous expliquer qu'est-ce qui est différent pour elle, dans leur famille, dans leur culture, mais pour elle, qu'est-ce qu'elles retiennent de tout ça, leurs valeurs qui les importe et puis de respecter ça en conséquence » (MH E24)*

*« De l'inviter à réfléchir ensemble, d'essayer de l'écouter, d'être actif dans notre écoute, de démontrer un intérêt pour lui et en faisant ces choses je pense qu'on peut développer une relation qui peut l'amener à s'ouvrir et même s'il ne reconnaît pas, qu'il est convaincu qu'il n'a pas de problème, mais au moins il a pu se questionner, pis peut-être plus tard, ça peut l'amener à se questionner» (OCV E15)*

Les répondants-es s'assurent également que leurs représentations et celles des personnes immigrantes se rejoignent pour ne pas faire fausse route à cause d'un malentendu ou d'une incompréhension. Ainsi, si la vérification est une habileté de base dans la communication en général, les répondants-es soulignent son importance dans la communication interculturelle.

*« Moi j'adapte toujours avec cette personne-là, je vais souvent vérifier si elle a bien compris ce que j'ai dit, même si elle parle bien le français. Au niveau des perceptions, on sait très bien entre nous, je peux dire quelque chose, tu as compris ça autrement, je vais répéter autrement. Alors je prends un soin particulier à la fin de chaque rencontre de vérifier ce qu'elle a retenu et vérifier si ça correspond bien » (MH N3)*

À la question portant sur leurs recommandations pour favoriser l'adaptation des interventions, cinq répondants-es rappellent qu'il est nécessaire d'explorer (ou pénétrer) le système de l'autre pour le comprendre

*« Et, pénétrer le système de l'autre. Vouloir le pénétrer, vouloir le comprendre » (MH N5)*

Cette exploration doit passer par l'écoute et le dialogue avec la personne immigrante de manière à ce que cette dernière prenne elle-même conscience de ses valeurs, représentations ou perceptions.

*« Non, c'est surtout ça, c'est de vraiment voir c'est quoi le rôle, c'est quoi leur perception du couple. Je ne pense pas qu'on peut leur demander directement. C'est comme si tu venais chez nous mettons, mettons on demande à un québécois : "C'est quoi pour vous votre perception du couple?" Tsé des fois tu ne sais pas trop quoi dire, c'est tellement pris pour acquis, c'est inconscient, c'est automatique. Donc, c'est de les écouter parler, de poser des questions, de les laisser parler » (CSSS E18)*

### 2.1.2.1.2 Répondre aux besoins de communication dans la langue maternelle

Le thème de la réponse aux besoins de communication a été évoqué par 46,4% des répondants-es des trois types d'organisme. Il constitue : un élément d'une intervention adaptée pour cinq répondants-es des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents; un défi pour sept répondants-es des trois types d'organismes; et une recommandation pour cinq répondants-es des trois types d'organismes. Deux répondantes des maisons d'hébergement le considèrent à la fois comme un élément d'une intervention adaptée et une recommandation et une répondante d'une maison d'hébergement le considère à la fois comme un élément d'une intervention adaptée et un défi.

Ainsi, une intervention est adaptée lorsque la communication entre l'intervenant-te et la personne immigrante est claire et ne risque pas de générer de confusion.

*« S'assurer qu'elle a compris ce qu'on voulait dire. Que ça n'a pas été mal compris ou quoi que ce soit. Ça, c'est vraiment adapté » (MH E5)*

*« Au niveau de la compréhension de la langue, c'est sûr, d'aller investiguer, d'aller vérifier, d'aller s'assurer la compréhension, valider » (MH E13)*

Le recours à la langue maternelle est idéalement privilégié pour créer un lien de confiance avec les personnes immigrantes.

*« Je pense que l'intervention dans la même langue, ça va permettre, ça donne l'accès au thérapeute, faciliter plutôt d'établir un lien de confiance » (OCV E8)*

Certaines répondants-es disent d'ailleurs apprendre ne serait-ce que quelques mots d'une autre langue pour mettre en place ce lien de confiance.

*« Même si tu ne parles pas du tout espagnol, tu sais, je suis américaine je parle très bien français, anglais. Je parle les deux langues, mais en même temps je peux bien apprendre deux/trois petits mots, et puis ceci fait quand même toute la différence » (MH N2)*

L'utilisation de la langue maternelle permet de distinguer des subtilités dans le discours des personnes immigrantes, ce qui donne accès à une meilleure compréhension et davantage d'informations pour l'intervenant-te.

*« On va comprendre davantage les subtilités de son discours. Qu'est ce qu'il dit, qu'est ce qu'il n'a pas dit. Pourquoi il a dit ça avec tel mot et pas l'autre. Ça va déjà nous aider à comprendre davantage et avoir davantage d'informations » (OCV E8)*

Elle permet par ailleurs d'épargner le temps de réflexion exigé pour traduire et comprendre l'autre langue, lorsque celle-ci est mal maîtrisée.

*« Juste le fait que l'intervention soit faite dans sa langue maternelle. Je trouve ça un élément important. Pourquoi? Parce que ce n'est pas la même chose d'avoir à tout*

*réfléchir pour pouvoir parler dans une langue seconde. Des fois on veut juste parler. Avec la langue, on a accès plus facilement aux émotions.» (OCV E8)*

Toutefois, la réponse aux besoins de communication constitue un défi pour plusieurs répondants-es. Lorsque les personnes immigrantes ne parlent ni l'anglais, ni le français, le niveau de difficulté de l'intervention s'élève.

*« C'est sûr que si elle ne parle pas le français ou l'anglais, ça sera un défi » (MH E1)*

*« La grosse barrière c'est la langue. [...] Ça, je trouve la langue, c'est une grosse limitation » (OCE 12)*

Lorsqu'ils sont confrontés à ce type de défi, la solution est de faire appel à un interprète, mais cette démarche réserve son lot de difficultés et de barrières.

*« J'aurais dit la langue, la barrière linguistique est un défi énorme parce que travailler avec un interprète... » (CSSS E17)*

Les répondants-es évoquent ainsi plusieurs types de difficultés et de barrières reliées à l'utilisation d'un interprète dans le cadre d'une intervention auprès de personnes immigrantes :

- L'interprète n'est pas compétent

*« Il y a de meilleurs interprètes que d'autres, il y a d'excellents interprètes dans toutes les langues, il y en a de très mauvais dans toutes les langues » (CSSS E17)*

- L'interprète ne respecte pas la bonne distance avec la personne immigrante.

*« Mais moi j'ai mieux apprécié les interprètes qui avaient une distance par rapport aux clients. Pis souvent j'arrive à une interprète, pis la distance est pas là ». (CSSS E17)*

- L'interprète est issu de la même culture que la personne immigrante et provoque alors de la gêne chez cette dernière.

*« C'est pas la même chose, probablement à cause de la gêne que l'interprète est de la même culture » (CSSS E17)*

- L'interprète prend le contrôle de l'intervention au détriment de l'intervenant-te.

*« Souvent je prends des interprètes tamouls ou bengalis, et bien les deux se mettent à jaser, alors l'interprète fait l'intervention et puis ce n'est pas adapté, et puis je n'y arrive pas » (CSSS E17)*

- L'interprète interfère dans l'intervention lorsqu'il ne fait pas preuve de la neutralité nécessaire et tente de culpabiliser la personne immigrante.

« Il faut faire attention des fois aussi parce que si c'est un interprète qui vient de sa communauté, elle va avoir peur qu'il aille en parler. Ça nous est déjà arrivé d'avoir un interprète homme qui ne traduisait pas ce que disait la femme. Comme elle disait : "Non, c'est pas ça que j'ai dit". Lui il disait : "T'as pas honte de faire ça, de dénoncer ton mari". Donc, vraiment de s'assurer l'intégrité de l'interprète, si c'est une femme des fois, ça aide ». (MH N4)

- L'utilisation des services d'un interprète ne peut être faite que lorsque l'intervention est individuelle. Un interprète ne peut participer à une intervention de groupe, ce qui pose une limite pour les organismes pour conjoints ayant des comportements violents qui privilégient ce type d'intervention.

« C'est dur en thérapie d'essayer de faire une thérapie de groupe avec un interprète, ça ce n'est pas évident ». (OCV 15)

- Les honoraires d'un interprète sont très coûteux et donc peu accessibles pour certains organismes.

« Le manque de ressources, le manque de budget, il y a des maisons d'hébergement, il y en a beaucoup, pas juste des maisons d'hébergement, mais des organismes qui travaillent pas avec les communautés culturelles parce qu'ils n'ont pas d'argent pour des interprètes » (MH E14)

En réponse à ces diverses barrières et limites reliées à l'utilisation des services d'un interprète, les répondants-es des trois types d'organismes formulent plusieurs recommandations.

La première est de faire en sorte que les organismes aient accès à des interprètes qualifiés connaissant idéalement la culture de la personne immigrante auprès de laquelle ils vont intervenir.

« Avoir accès à des interprètes qualifiés. Il y a beaucoup de gens qui n'ont pas accès à des interprètes. Avec accès à des interprètes culturels. Donc, au-delà de la langue, il y a les aspects culturels, il y a des personnes qui sont formées pour ça » (CSSS 21)

Des répondants-es suggèrent la constitution d'une banque d'interprètes de diverses cultures et sensibles à la problématique de la violence conjugale qui interviendraient tant au sein des services d'aide que des autres services concernés par la problématique de la violence conjugale, tels que les services policiers.

« S'il pouvait y avoir une banque au niveau de la langue facilement adaptée. Une banque d'intervenantes qui parlent l'hindou, l'africain [sic], qui parlent toutes les langues et qui pourraient intervenir en violence. Ça serait génial. Elles pourraient suivre les policiers dans des cas comme ça. Ça serait vraiment génial. Je ne sais pas dans des cas comme l'afghane qui n'était pas capable de parler le français et quand les policiers sont arrivés, ils l'ont juste dropée ici. Qu'est-ce que je fais ici? S'il y avait quelqu'un qui parlait afghan, serait capable de lui parler et de parler de violence conjugale d'une bonne façon » (MH E5)

Certains répondants-es recommandent également de former les équipes avec des intervenants-es parlant plusieurs langues.

*« Ok, pis, ça va peut-être revenir la même affaire, quelles recommandations est-ce que vous donneriez pour favoriser l'adaptation, dans le fond comme vous disiez ça serait d'avoir des intervenants qui parlent la langue du client... I: Ben pour rejoindre plus de personnes, je pense que ça peut être aidant » (OCV E15)*

Des répondants-es recommandent des solutions alternatives, comme la possibilité de faire appel à la famille des personnes immigrantes ou à d'autres proches, comme des amis pour répondre aux besoins de traduction. L'intérêt d'intégrer ces personnes à l'intervention réside dans le fait qu'elles peuvent représenter un soutien à la personne immigrante pour la suite de l'intervention.

*« De considérer, bon comme je disais tantôt qu'il y a un parent qui est présent, un ami, bien davantage peut-être de considérer le soutien de cette personne-là dans l'intervention, utiliser ces stratégies-là qui sont là et qui vont être là après nous donc pour que ça, ça soit mis à profit pour la femme » (MH E13)*

Enfin, une répondante songe à la possibilité d'élaborer un outil de communication universel basé sur des images ou des dessins qui seraient compris quelle que soit la langue ou la culture.

*« Moi, j'aimerais ça avoir des ressources d'accès pour communiquer, pour favoriser l'expression pour des dames qui sont plus ou moins à l'aise avec l'expression verbale. L'aspect que c'est autrement. Donc, aller dans, je ne sais pas moi, parler de dessin ou des images qui sont universelles, qu'on trouve universellement. C'est l'expression. D'avoir une nouvelle expression, développer d'autres outils. C'est ce que j'essaie de développer. Je leur fais faire du collage. Les images parlent. Ça, c'est universel. Ça, c'est direct » (CSSS E21)*

### **2.1.2.1.3 Savoir se décentrer**

Le thème de la décentration a été évoqué par près de la moitié (46,4%) des répondants-es des trois types d'organismes. Il constitue : un élément d'une intervention adaptée pour trois répondants-es des CLSC; un défi pour cinq répondantes des maisons d'hébergement, une répondante de CLSC et un répondant des organismes pour conjoints; et une recommandation pour trois répondantes des maisons d'hébergement et une répondante de CLSC.

Deux répondantes des maisons d'hébergement le considèrent à la fois comme un élément d'une intervention adaptée et une recommandation et une répondante d'une maison d'hébergement le considère à la fois comme un élément d'une intervention adaptée et un défi. Une répondante de maison d'hébergement le considère à la fois comme un élément d'une intervention adaptée et un défi.

Ainsi, selon les répondantes, une intervention adaptée consiste à se détacher de ses premières impressions et de ses préjugés. Les intervenants-es doivent savoir se décentrer pour ne pas spontanément mal interpréter les comportements, décisions ou réticences de la personne immigrante et alors teinter leurs interventions de préjugés.

*« C'est que systématiquement, il faut questionner notre première interprétation. La dame arrive, elle me raconte un truc qui n'a ni queue ni tête, attention! Ce que moi je vais avoir comme premier réflexe ça va être de dire : "comment ça se fait qu'elle*

*se laisse faire?" Ou "cet homme-là n'est qu'une brute !" Ou "ah oui ! bien sûr, comment ils peuvent traiter les femmes comme ça, les enfants quoi"? Il y a plein d'idées qui me viennent à l'esprit parce qu'elles nous envoient plein, plein, de messages. Donc systématiquement de questionner la première interprétation qui nous vient à l'esprit. Ça n'a pas de sens ce qu'elle me dit ou vraiment je n'accepte pas ce qu'elle me dit cette dame-là. Elle doit rester avec son mari quand même s'il la bat, elle doit rester avec. Ça ne fait pas de sens pour moi. Je n'ai pas à l'accepter non plus. Mais, attention ! » (CLSC E21)*

La décentration doit s'exercer au cœur des valeurs entretenues par les intervenants-es en matière d'indépendance et d'autonomie des femmes. Ce point de repère, pourtant central dans l'intervention en matière de violence conjugale, ne doit pas engendrer du jugement ou du mépris face à une femme immigrante dont le comportement irait à l'encontre de ces valeurs.

*« Et de respecter ça et de ne pas la prendre pour quelqu'un qui n'est pas autonome, quelqu'un qui est dépendant. Vous savez quand on évalue une situation et si on prend juste les points de repères d'ici et qu'on dit que la femme doit être très indépendante, les femmes doivent parler, les femmes doivent se battre. Puis là, on rencontre une femme qui est tout à l'opposé. Commencer à juger, à mépriser, non. » (CLSC E16)*

Les répondants-es précisent que c'est pour cette raison qu'intervenir auprès d'une personne immigrante exige de bien se décentrer pour mieux se connaître, notamment pour être en mesure d'identifier ses propres valeurs, ses propres représentations de la violence ou ses perceptions de l'autre pour adapter l'intervention.

*« Je dirais que c'est quand on commence à faire à peu près 50% du temps, du travail à se connaître soi-même. Ça demande beaucoup plus de temps. Pour identifier nos valeurs, notre vécu par rapport à la violence, par rapport au contact qu'on a eu avec des gens d'autres cultures. Nos valeurs par rapport au rapport homme-femme, par rapport au droit des femmes, etc. Donc, c'est quoi nos points de repère. Nos choses qui sont non négociables. Qui sont douloureuses. Donc, attention si on réagit avec des émotions fortes. À partir de ce travail sur soi de connaissance de soi là, là on est plus prêt à se décentrer. Et la décentration est absolument incontournable avec les femmes immigrantes (CLSC E21)*

Toutefois, comme le précise une répondante, certaines valeurs peuvent se révéler non négociables, notamment lorsqu'elles se rapportent aux droits fondamentaux des individus face à la violence.

*« Les gens devraient effectivement reconnaître qu'est-ce qu'on a le droit nous, mais ça revient à dire, que c'est pas parce que les gens sont, on est au Canada là, on est au Québec, on est à Montréal, il faut qu'il s'adapte, c'est toute la question de l'adaptation, pour le reste, c'est les mêmes paramètres, des crimes d'honneur, c'est pas accepté, que vous soyez à Montréal-Est ou à Ste-Anne-de-Bellevue, c'est pas plus acceptable hein? Pis que quelqu'un se fasse frapper, pis que quelqu'un soit victime malheureusement, non c'est pas acceptable » (CSSS E19)*

Cette capacité de se décentrer constitue un élément d'une intervention adaptée, mais surtout un défi puisque plus de la moitié des répondants-es ont abordé ce thème dans ce registre. Ainsi, les répondants-es expliquent qu'ils doivent rester constamment vigilants pour ne pas entrer trop vite dans des préjugés ou les enrayer. Leur discours laisse entendre que ces préjugés peuvent parfois apparaître de manière insidieuse, ce qui exige un constant travail sur ces derniers.

*« Oui... Je dirais peut-être dans le fond les perceptions que nous en tant qu'intervenant on peut avoir sur la situation, de vraiment faire attention de pas entrer trop vite sur ça ». (CSSS E18)*

*« C'est d'enrayer nos préjugés. C'est-à-dire il faut que, en tant qu'intervenante, toujours se remettre en question. Il faut avoir l'introspection constante par rapport à tous les préjugés qu'on peut avoir. Constamment » (MH N5)*

Dans le quotidien, certaines pratiques culturelles peuvent confronter les valeurs des intervenants-es et provoquer chez elles un sentiment d'incompréhension ou de frustration.

*« Des fois il y a des pratiques particulières où qu'on ne comprend pas. Mais justement d'aller plus loin que ça et de s'ouvrir à ça. Que ce soit par exemple les femmes qui portent le voile, au niveau féministe c'est sûr que ça va être confrontant parfois parce que ça ne va pas avec nos valeurs » (MH E9)*

*« C'est quelque chose qui peut être frustrant parce qu'il y a des choses que ça ne nous tente pas d'écouter comme personne. Pas le goût d'écouter ça, je ne suis pas d'accord. Est-ce que parce que je ne suis pas d'accord ça donne la permission de penser que c'est un problème vraiment? Est-ce que ça pose un problème pour lui et sa conjointe? » (OCV E8)*

Les sentiments d'incompréhension et de frustration, tout comme les préjugés, doivent alors laisser la place à une attitude d'ouverture et de compréhension où le jugement n'a pas sa place.

*« Mais d'essayer d'aller au-delà de ça et de se demander pourquoi la femme, elle, elle le porte. C'est quoi qui est derrière ça, sans juger et tenter de la comprendre. Vraiment le sans jugement parce que des fois on part avec des préjugés face à certaines cultures. [...] Des fois comme intervenante au niveau des victimes, des fois, on peut être porté à juger, les parents sont violents. Mais il faut faire attention à ça aussi. Penser à nos préjugés » (MH E9)*

*« Je pense qu'on niveau personnel ça va être de ne pas juger. Ne pas juger des choses que dans notre culture c'est normal. » (OCV E8)*

Les intervenants-es s'attachent à adopter une attitude neutre, laissant de côté leurs propres valeurs et croyances pour mieux comprendre celles de la personne immigrante.

*« Oui, oui, c'est vraiment de ne pas tomber dans le jugement, d'essayer de comprendre qu'on vient d'un différent contexte, de différents milieux, on n'a pas les*

*mêmes pressions, pis de laisser tomber notre personne un peu, nos croyances personnelles, pis d'essayer d'être le quartier neutre qu'on est supposé d'être » (MH E24)*

Toutefois, comme le précise une répondante, une telle attitude exige cependant d'être à l'écoute de soi-même et de bien se connaître.

*« Pour moi, ça serait de rester à l'écoute de la femme, mais de moi aussi, quelles sont mes réactions, pour mieux cibler les comportements de la femme, ses réactions. Moi je serais comme mon outil principal ».* (MH E4)

Dans le but de favoriser la décentration, les répondants-es recommandent que les intervenants-es devant intervenir auprès de personnes immigrantes fouillent leur propre système de représentations et de valeurs pour discerner certains de leurs préjugés.

*« C'est-à-dire que c'est impossible de ne pas en avoir. J'ai une autre représentation. On en a toutes. Est-ce qu'on les appelle préjugés? Je ne sais pas. Moi, j'appelle ça représentation. Il faut aller les valider, il faut aller les vérifier parce que si on prend comme ça pour du cash en partant des fois, parfois, on se trompe. Puis, même les clients peuvent s'offusquer de ça »* (CSSS E22)

*« C'est une bonne question, je pense que c'est continuer de se remettre en question, de prendre le recul, de sortir de notre façon de concevoir les choses »* (MH E13)

Les répondantes des maisons d'hébergement recommandent également d'exercer cette décentration à travers une ouverture aux pratiques culturelles des femmes immigrantes. Les maisons d'hébergement constituant un lieu de vie, les intervenantes qui travaillent au sein de ces dernières montrent une ouverture par rapport à certaines pratiques religieuses allant pourtant à l'encontre de leurs valeurs. Ainsi, le port du voile peut être toléré et des accommodements en lien avec le ramadan ou la nourriture sont mis en place.

*« Ça va un peu dans le même sens. Nous ce qu'on fait et qui fonctionne bien c'est vraiment aller au niveau de l'ouverture, sans jugements. Justement, ne pas obliger une femme à enlever son voile même si ça va à l'encontre des valeurs féministes. Tant que ça fonctionne avec la vie en communauté. Donc, on s'adapte aussi au niveau de la nourriture, le ramadan, la viande Allal. Nous tant que ça fonctionne, on a bâti vraiment nos règles en fonction de ça. [...] »* (MH E9)

*« On a fait une demande pour avoir un panier de prières pour les femmes musulmanes et il y a toujours un espace pour elles »* (MH E1)

#### **2.1.2.1.4 Respecter le rythme de la personne immigrante**

Le respect du rythme a été évoqué par près de la moitié (46,4%) des répondants-es des trois types d'organismes. Il constitue : un élément d'une intervention adaptée pour cinq répondantes des maisons d'hébergement et deux répondants-es des CLSC; un défi pour un-une répondant-te de

chacun des organismes; et une recommandation pour trois répondantes des maisons d'hébergement et un répondant d'un organisme pour conjoints ayant des comportements violents.

Une répondante de maison d'hébergement le considère à la fois comme un défi et une recommandation.

Une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes se définit comme une intervention individualisée où l'intervenante s'adapte au rythme de la personne immigrante. Ainsi, les répondantes expliquent que les intervenantes ne doivent pas prendre le risque d'aller « trop vite ».

*« Pour moi ce serait ça qui est important pour justement être capable de suivre le rythme de la personne » (MH E9)*

*« S'ajuster, respecter le rythme de la personne, respecter ses besoins [...] » (MH N1)*

À titre d'exemple, des répondants-es évoquent le fait que certaines femmes immigrantes ont besoin de temps pour aborder des enjeux relatifs à leur couple et à la possible séparation avec leur conjoint.

*« de pas rentrer trop rapidement dans l'aspect émotionnel, de ce qui se passe dans le couple, d'aller au rythme de la personne » (CSLC E18)*

*« [...] si on y va trop vite, on va les perdre. Pas aller trop vite et de faire vraiment, c'est sûr qu'il faut voir la sécurité, mais il faut aller lentement si la dame ne veut pas quitter son mari on ne veut pas la forcer, mais bien lui faire voir c'est quoi le danger, la sécurité [...] » (CSSS E16)*

Ainsi, l'intervention est orientée en fonction des besoins de la personne immigrante et des étapes qu'elle se sente prête ou non à franchir. Une répondante donne l'exemple du possible poids de la famille dans une décision qu'une femme immigrante doit prendre. Selon la répondante, bien que la femme immigrante puisse prendre une décision elle-même sans consulter sa famille, il convient d'accepter le fonctionnement qu'elle s'impose.

*« C'est d'accepter que oui, madame est très intelligente, elle peut prendre des décisions par elle-même, mais il faut qu'elle parle à sa famille avant parce que c'est ça, sa façon de fonctionner. » (CLSC E16)*

Comme le souligne une répondante, les femmes immigrantes peuvent poursuivre des objectifs qui ne rejoignent pas ceux de l'intervention. Les intervenantes doivent cependant les respecter pour créer et maintenir une alliance thérapeutique qui permettra d'avancer dans l'intervention.

*« Tu sais, nous on a une analyse comme intervenant pis souvent ces femmes-là y'ont leur vision de leur situation aussi, c'est des experts de leur situation, elles ont des objectifs qui vont pas nécessairement tout le temps avec les nôtres, faque je pense que de trouver ce qui fait sens aussi pour les deux personnes et pour justement créer une alliance pour poursuivre » (MH E13)*

Comme le souligne une répondante, il n'existe pas d'intervention standard. Les intervenants-es doivent perpétuellement renouveler et réviser leurs pratiques en fonction des forces en présence chez la personne immigrante rencontrée.

*« Respecter toutes les stratégies que la personne elle avait avant son immigration qui peuvent être transférables, pour aussi les valider de façon indirecte. Elle a son bagage, il faut maximiser tout ça, pour justement l'outiller davantage [et] aller chercher tout ce qui lui appartient déjà » (MH E13)*

Cela demande d'adopter une posture d'humilité puisque chaque intervention est à renouveler, avec cependant le risque qu'elle ne soit pas adaptée.

*« Une intervention préparée, réfléchie, pas coulée dans le béton dans le sens que même si on fait cette intervention-là, ça se peut qu'on se trompe » (MH E4)*

Trois répondants-es soulignent que le respect du rythme constitue un défi pour l'intervention parce que cela suppose que l'intervention demande plus de temps, ce qui exige davantage de patience de leur part.

*« Dans le concret, c'est le temps et l'énergie que ça va demander de plus » (MH N6)*

*« Puis, il faut être énormément patient je pense parce que des fois, on voudrait que les gens aillent plus vite. Je pense que c'est ça le plus difficile » (CSSS E22)*

Une répondante souligne qu'il peut être parfois déstabilisant pour l'intervenant-te de constater que certains blocages, certaines incompréhensions freinent le processus d'intervention. Les intervenants-es doivent cependant composer avec ces derniers pour poursuivre le travail d'intervention.

*« Qu'il y ait des raisons qu'on ne comprend pas comment ça se fait que la personne ne comprend pas que c'est comme ça que ça fonctionne. Pourquoi il ne comprend pas? Pourquoi ne pas aller plus vite? Pourquoi ne pas accepter que ça se fait comme ça? » (CLSC E22)*

Cependant, le respect du rythme est ce qui permet de créer un lien de confiance, il est donc indispensable.

*« On doit considérer comment on aborde les sujets avec ses clients, c'est délicat et il faut bâtir une relation avec l'homme, avec n'importe quel client » (OCV 15)*

Finalement, trois répondants-es abordent le respect du rythme comme une recommandation pour une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes.

*« Une intervention, peu importe la femme, faut quand même respecter son rythme à elle, et puis je trouve que c'est important pour créer le lien de confiance » (MH N3)*

*« Avec une personne immigrante, ce n'est pas pour le chouchouter, mais il va falloir aller plus lentement. Au niveau de l'intervention, être sensible à ça » (OCV E8)*

### **2.1.2.1.5 L'atteinte d'un dénominateur commun**

L'atteinte d'un dénominateur commun a été évoqué par 42,8% des répondants-es des maisons d'hébergement, des CLSC et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Ce thème constitue un élément d'une intervention adaptée pour trois répondantes des maisons d'hébergement, un défi pour cinq répondantes des maisons d'hébergement et un répondant organisme pour conjoints ayant des comportements violent et une recommandation pour deux répondantes des maisons d'hébergement et une répondante des CLSC.

L'exploration et la compréhension du système de l'autre sont nécessaires, comme l'ont déjà souligné une majorité de répondants-es des trois types d'organisme. Les répondants-es précisent qu'il est également nécessaire et recommandé de trouver un dénominateur commun dans les objectifs d'intervention, c'est-à-dire de trouver ce qui peut rejoindre l'intervenant-te et la personne immigrante pour continuer à avancer dans l'intervention, et ceci malgré les incompréhensions ou valeurs contradictoires qui peuvent intervenir dans la relation d'aide.

*« C'est sûr, tu vas informer la personne, mais tu dois d'abord prendre sa position des choses sa compréhension des choses. Je ne peux pas lui dire : « Ici on ne frappe pas les enfants, si tu fais ça y'a peut-être la DPJ qui va arriver dans ta vie ». Je ne peux pas lui dire ça. Tu sais, la façon d'éduquer les enfants c'est difficile partout. Alors comment toi tu éduques tes enfants, elle peut nous dire : « Je vais lui donner une claque parce qu'il n'écoute pas ». Mais ici ça ne sera pas ce qu'il faut faire tu sais, mais je comprends que ton inquiétude première c'est la sécurité de ton enfant, c'est de te faire respecter par ton enfant » (MH N1)*

Des dénominateurs communs avec la culture de la société d'accueil peuvent aussi être distingués pour élaborer des objectifs communs.

*« Si tu ne connais pas le Ghana, tu poses des questions. Les gens répondent. Comme tu vois aussi souvent ce que je fais, c'est que, pour ce qui est de la femme du Ghana, je lui ai demandé, OK, puisque vous êtes confrontée à ce problème là. Comment l'auriez-vous réglé là-bas. Puis là, ça t'ouvre beaucoup la porte sur les façons de faire de là-bas puis qu'est-ce qu'il y a de différent. Parce que si c'est très différent, ça va témoigner du tiraillement intérieur que la personne vit. Comment tu prends ça? Parce qu'on n'est pas tous comme ça » (CSSS E22)*

Toutefois, six intervenants-es observent que l'atteinte de ce dénominateur commun constitue aussi un défi puisqu'il faut le trouver au milieu des préjugés, des croyances ou des valeurs intervenant dans la relation d'aide.

*« La compréhension, les préjugés de part et d'autre. Je crois que la conception de ce qui est la relation d'aide ça peut changer d'une intervenante à l'autre, au niveau de la clientèle et tout ça, au niveau des préjugés, des croyances, des valeurs, d'aller chercher justement ce qui peut nous rejoindre » (MH E13)*

Il apparaît parfois difficile de trouver ce dénominateur commun lorsque les valeurs de la personne immigrante sont très ancrées en elle et très éloignées de celles de l'intervenant-te.

*« Le plus grand défi, c'est sûr que quand tu vas jouer dans les valeurs. [...] Mais dans certains pays c'est vraiment ancré, tu ne peux pas laisser ton conjoint ou quitter ta famille, ça ne se fait pas » (MH E5)*

*« Mais le plus grand défi je te dirais que c'est l'écart entre les valeurs et les mœurs des hommes immigrants et des nôtres. C'est les différences culturelles » (OCV E12)*

*« Ben, c'est sur que quand elles ont une valeur qui est complètement contraire à la tienne c'est plus facile de le dire que de vraiment de suivre les consignes à ce moment-là. Faque l'affaire la plus difficile des fois c'est de respecter leurs croyances quand elles sont extrêmement différentes » (MH E24)*

Toutefois, une répondante précise que cette difficulté peut aussi survenir dans l'intervention avec des personnes québécoises. Elle cite en exemple :

*« Certaines femmes québécoises, [qui] vont quand même avoir des valeurs [de rester avec le conjoint] pour le meilleur et pour le pire » (MH E5)* pour illustrer que le défi ne se limite pas aux personnes immigrantes.

Un autre répondant rejoint cette idée en expliquant que la recherche d'un dénominateur commun pose un défi lors de l'animation des groupes de thérapie pour conjoints ayant des comportements violents, et ce, même lorsque tous les membres sont québécois. L'intégration d'immigrants accroît le défi.

*« Parce qu'on veut travailler dans le même sens, dans un but commun, mais déjà 8 Québécois dans un groupe, ils ont des différences, donc quand tu intègres un homme d'une autre 'ethnie', c'est plus difficile pour faire un groupe homogène. Je ne sais pas si c'est le mot. Mais ça, je pense que c'est le plus gros défi. » (OCV E12)*

Inspirées par l'approche féministe, certaines répondantes des maisons d'hébergement souhaitent trouver un dénominateur commun dans la reprise du pouvoir des femmes sur leur vie. Cela ne va toutefois pas de soi puisque cet objectif ne serait pas valorisé autant par certaines femmes immigrantes que par la société d'accueil.

*« C'est le plus gros défi parce que dans certaines cultures, c'est moi en arrière. Ma famille et mes enfants avant. Essayer de mettre ce pouvoir-là à la femme [est difficile] » (MH E5)*

*« C'est qu'elles intègrent bien la notion de pouvoir, qu'elles peuvent prendre des décisions sur leur vie [...] Alors, elles partent de loin par rapport à nous, qu'elles s'affirment et qu'elles prennent des décisions » (MH N3)*

### **2.1.2.1.6 Socialiser la personne immigrante aux normes de la société d'accueil**

La socialisation de la personne immigrante a été évoquée par moins du quart (21,4%) des répondants-es des trois types d'organismes. Contrairement aux précédents thèmes, celui-ci ne constitue qu'un élément d'une intervention adaptée et n'a pas été évoqué en tant que défi ou recommandation.

Ainsi, selon les répondants-es, une intervention adaptée consiste en un travail de socialisation des personnes immigrantes aux normes en vigueur dans la société d'accueil. Ce travail de socialisation consiste à informer les personnes immigrantes sur :

- Les lois encadrant le mariage :

*« Ce serait aussi d'aider la femme à comprendre toutes les notions de lois ici au niveau du mariage et tout, expliquer que la femme immigrante ici elle répond aux lois canadiennes et c'est toute cette information-là » (MH N3)*

- Les lois encadrant les situations de violence conjugale:

*« Il y a beaucoup de femmes quand elles viennent ici, elles ne savent même pas qu'il y a des maisons d'hébergement. Les femmes immigrantes ne savent pas que la violence est interdite dans la loi, que c'est criminel, elles ne savent pas ça. Pis elles ne connaissent pas les ressources » (MH E23)*

- Les droits des femmes immigrantes en matière d'immigration :

*« L'autre élément, c'est les connaissances sur l'immigration. [...] Qu'est-ce qu'elle a comme droit? Parce qu'avec telle situation, elle a droit à ci, elle n'a pas le droit à ça. Qu'est-ce qu'elle a comme ressource financière? Est-ce qu'elle risque d'être renvoyée dans son pays? Est-ce qu'elle ne pourrait pas être ramenée dans son pays ou le pays de son mari si le processus d'immigration est interrompu ou si monsieur est condamné? Est-ce que ça ne va pas bloquer le parrainage et les enfants restent dans le pays. Là on balance les deux choses. Qu'est-ce qui compte le plus » (CLSC E21)*

Le travail de socialisation peut aussi porter sur les normes concernant le fonctionnement des institutions du pays d'accueil relatives à l'aide sociale, la protection de la jeunesse ou la justice.

*« Il y a plus de temps qui va se passer à expliquer, éduquer, sur le processus, comment appliquer pour l'aide sociale, c'est quoi le rôle de la DPJ, pourquoi ils sont impliqués à la Cour, qu'est-ce qui va se passer si elle porte plainte. Plus de temps dans les choses concrètes, tandis que peut-être une femme québécoise, elle a déjà une connaissance ou elle a déjà entendu parler de la DPJ, même si elle n'a jamais eu cette expérience-là » (MH E1)*

Les répondants-es rappellent le mandat social qu'elles portent en tant qu'intervenant-te. La défense des droits des femmes fait partie de leur fonction et se révèle nécessaire tant pour protéger les femmes que les générations à venir.

*« Parce que c'est notre fonction, on a des droits, donc nos droits ont le droit d'être revendiqués? Je veux dire ces femmes-là, c'est les mères des enfants de demain. Alors, faut passer le mot pis faut les protéger, pis faut qu'elles sachent qu'on a le droit d'être protégé » (CLSC E19)*

Un répondant d'un organisme pour conjoints ayant des comportements souligne que le travail autour de la norme peut aussi se révéler dans les interventions de groupes offerts aux hommes. La dimension collective de ce type d'intervention exige de laisser de côté les différences culturelles pour trouver une unité dans le groupe.

*“Moi je pense qu'avant parler de l'intervention, c'est d'accueillir l'homme tel qu'il est. J'ai eu un collègue qui disait des fois : « Ben, faut faire comme s'il n'était pas marocain mettons. » Que l'intervention soit normalisée, qu'elle soit sur les mêmes balises que toutes les autres parce qu'on est dans un groupe [...] Sinon, tant que faire se peut, on tient compte de qui il est, mais il fait partie du moule de notre société, il va être traité de la même façon » (OCV E12)*

### **2.1.2.1.7 Reconnaître l'individu derrière la culture**

La reconnaissance de l'individu derrière la culture a été évoquée par moins du quart (21,4%) des répondants-es des trois types d'organisme. Il constitue un élément d'une intervention adaptée pour deux répondantes de maison d'hébergement, une répondante d'un CLSC et un répondant des organismes pour conjoints ayant des comportements violents; et une recommandation pour une répondante des maisons d'hébergement et un répondant des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

Des répondants-es considèrent que l'adaptation de l'intervention auprès des personnes immigrantes exige d'être capable de faire la distinction entre l'individu et sa culture pour parfois reconnaître que des facteurs autres que culturels peuvent entrer en jeu.

*« Donc, à ce niveau-là, chez nous ici, l'intervention adaptée, c'est sûr, faut avoir l'ouverture pour essayer de comprendre ce qu'il y a derrière, si on voit que la femme, on voit que quelque chose ne marche pas bien, on va essayer d'aller chercher, est-ce que c'est culturel, non, qu'est-ce qu'il y a derrière, c'est quoi le problème » (MH E23)*

Les répondants-es constatent en effet que plusieurs facteurs entrent en intersection avec la culture d'origine de la personne immigrante, ce qui rend la situation spécifique à cette personne et non généralisable à tous les membres de sa culture d'appartenance. Ainsi, certaines caractéristiques propres à la personne, à sa famille, à l'environnement dans lequel elle a été élevée, à son niveau d'éducation en font un individu particulier qui ne correspond plus aux caractéristiques générales associées à sa culture.

*« Je pense que c'est, c'est de ne pas avoir des idées préconçues parce que quand on travaille avec des communautés : "là eux autres sont comme ça, eux autres sont comme ça". Je peux te dire ce que j'ai appris, c'est que, il y a quand même des différences selon les individus. Même si tu viens de la même culture, ça dépend du caractère de la personne et de la famille dans laquelle la personne a été élevée. Est-*

*ce qu'elle vient de la campagne? Est-ce qu'elle vient de la ville? Est-ce qu'elle est lettrée ou pas lettrée? Quelle personnalité elle a? » (CLSC E22)*

*« Chaque famille est différente, et puis même dans sa famille, ça veut pas dire qu'elle va faire comme ses parents. Et puis dans le fond, c'est vraiment de la connaître autant que possible et de se faire diriger par ça, et pas le fait que je sais que peut-être que les femmes sont peut-être plus opprimées dans tel pays. Ça, je le laisse tomber autant que possible, pas les préjugés, mais on essaye d'aller plus avec ce que la femme dit. » (MH E22)*

Le degré d'acculturation qui varie d'une personne immigrante à une autre peut aussi constituer un facteur empêchant la généralisation.

*« Il y a des gens qui ont vécu 60 ans ici et ils vont encore se percevoir comme un membre d'un tel village en Italie, par exemple. Donc chaque personne a vraiment une étape différente et ça ça serait entre parenthèses, étape numéro 1. Trouver la personne elle se situe où. Donc à partir de ça, tu peux adapter ton intervention à la réalité de la personne et non pas ce que toi tu perçois comme intervenant envers la personne » (CLSC E17)*

Deux répondants-es recommandent alors de considérer cet aspect dans l'intervention auprès des personnes immigrantes. Il convient de revenir à l'individualité de la personne.

*« J'aurais de la difficulté à rajouter quelque chose, sauf celle du respect de l'individu, de tenir compte que cet homme-là c'est pas juste une ethnie, c'est un homme. [...] Et si j'avais à partager ça dans l'équipe, c'est ça, reconnaître ça l'homme dans son individualité. Un moment donné on ne voit plus l'ethnie, parce que c'est un homme qui a des comportements avec sa conjointe et ses enfants. Et les gars le sentent entre eux aussi. Donc, c'est un tel qui le rejoint et non pas qui il est culturellement » (OCV 12)*

#### **2.1.2.1.8 Créer un lien de confiance**

La mise en place d'un lien de confiance a été évoquée par 17,8% des répondants-es des maisons d'hébergement et des CLSC. Il constitue un élément d'une intervention adaptée pour deux répondantes des maisons d'hébergement et une répondante des CLSC; et une recommandation pour deux répondantes des maisons d'hébergement.

Une intervention adaptée consiste à créer un lien de confiance avec la personne immigrante puisque c'est ce qui permet de mettre en place une alliance thérapeutique et d'évoluer dans l'intervention.

*« Je vous parle du côté alliance parce que veut, veut pas si on veut intervenir auprès de cette femme-là, il faut qu'elle ait une certaine confiance en nous et on a à travailler cette alliance-là avec elle » (MH N2)*

*« Et de comprendre également que si le lien de confiance n'est pas là, on ne peut pas avancer avec ces femmes. Déjà que la violence c'est quelque chose de tabou, elles ont peur [...] » (CSSS E16)*

Ce lien de confiance est important dans le cadre de toute intervention auprès d'une personne en situation de violence conjugale, mais il apparaît encore plus important pour les personnes immigrantes souvent isolées et confrontées à une méconnaissance et une incompréhension du fonctionnement du pays d'accueil.

*« Et quand elle arrive d'un autre endroit et qu'elle ne comprend pas toutes les lois et le système et la DPJ et ci et ci, ça devient épeurant pour elle. » (MH N2)*

*« Je pense que la prise de contact est non seulement importante avec tout le monde, particulièrement avec ces femmes-là qui arrivent, qui ont souvent peu de réseaux, de prendre en considération justement toute leur trajectoire, se servir de ces moments là précieux pour créer des liens, voir la personne dans son ensemble et tout ça » (MH E13)*

Une répondante précise que ce lien de confiance se construit notamment lorsque le rôle de l'intervenante est bien défini.

*« Elle a besoin surtout d'être bien rassurée, de ce que nous on a comme rôle pis qu'elle se sente bien » (MH N2)*

Ainsi, deux répondantes recommandent de créer un lien de confiance avec les personnes immigrantes.

*« C'est très important de mettre la personne à l'aise, de créer un petit lien de confiance au début » (MH N1)*

*« Moi je pense que c'est tout le rapport à être empathique peu importe qui est devant nous, c'est là que le lien va se créer, que la femme sente vraiment qu'on est touché par ce qu'elle vit, qu'on est sensible à elle, peu importe, ce n'est pas mes connaissances » (MH N3)*

### **2.1.3.1 Les éléments d'une intervention adaptée en lien avec le fonctionnement au sein de l'équipe/de l'organisme**

L'adaptation de l'intervention auprès d'une personne immigrante passe par une équipe multiculturelle selon 7,1% des répondantes-es des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Ce thème est présenté par les répondants-es comme un élément d'une intervention adaptée et non comme un défi ou une recommandation.

Ainsi, une équipe multiculturelle représente un moyen d'enrichir les principes d'intervention, de s'éloigner du principe strict de l'intégration pour s'ouvrir à d'autres possibilités mieux adaptées.

*« Il faut se trouver un ou des intervenants qui viennent du Maghreb. Un ou des intervenants qui viennent de l'Amérique du Sud. Il faut s'ouvrir à d'autres communautés ethnoculturelles comme intervenant. Parce que nous ici, tous les professionnels sont des Québécois de souche. Tout le monde est ouvert aux autres cultures, mais je crois que ça nous ouvrirait encore plus d'avoir des gens d'autres communautés culturelles avec nous pour débattre de nos orientations et comment on intervient. Ça apporterait une teinte différente. On arrêterait de voir ça comme juste un processus d'intégration peut-être. On ajouterait d'autres éléments. » (OCV E6)*

Disposer d'une équipe multiculturelle permet par ailleurs de fournir un modèle aux personnes immigrantes. Une intervenante issue de la même culture peut devenir une référence.

*« [...] Ici ce qui est très aidant en particulier, et j'en suis très fière, c'est qu'on est une équipe multiculturelle. On a une intervenante qui vient du Vietnam. On a plusieurs intervenantes qui viennent d'Afrique, d'autres qui sont aussi musulmanes, donc ça aussi c'est comme rassurant pour les femmes de dire : "Ah elle est intervenante, mais c'est pas loin de chez moi. Donc si elle, elle s'est adaptée ici, je peux moi aussi le faire peut-être". C'est vraiment aidant. » (MH N2)*

### **2.1.3.2 Recommandations et priorités d'action pour l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes**

L'analyse des thèmes en lien avec les éléments d'une intervention adaptée a permis de constater que plusieurs de ces éléments constituent en même temps des défis et/ou des recommandations (ou priorités d'action) pour les répondants-es. C'est notamment le cas pour la réponse aux besoins de communication, la capacité à se décentrer, le respect du rythme, l'atteinte d'un dénominateur commun, l'exploration du système de l'autre, la reconnaissance de l'individu derrière la culture et la création d'un lien de confiance.

Les répondants-es ont émis six recommandations et priorités d'action pour l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes. Trois de ces recommandations constituent également des défis.

#### **2.1.3.2.1 Une recommandation en lien avec le fonctionnement de l'organisme : La formation des intervenants-es**

La formation des intervenants-es constitue le thème qui a été évoqué par une majorité de répondants-es (64,2%) des trois types d'organisme. Il est perçu comme une recommandation pour sept répondantes des maisons d'hébergement, quatre répondants-es des CLSC et deux répondants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Deux répondants-es des CLSC et trois répondants des organismes pour conjoints violents le considèrent également comme un défi. Les répondants-es recommandent de former les intervenants-es pour les préparer à intervenir auprès des personnes immigrantes.

*« Mais ça serait bon aussi de quand même avoir une formation » (CSSS E18)*

*« Oui, ben premièrement qu'elle suive la formation que nous avons eue parce que c'est très aidant de voir quel est son statut pour pouvoir intervenir et faire les bonnes démarches, le respect des différences » (MH E3)*

Pour une répondante, cette recommandation est l'occasion de rappeler que les organismes ont besoin de ressources financières pour offrir ces formations à leurs intervenants-es.

*« Pour les organismes, nous donner les moyens. S'assurer que toutes les intervenantes aient une formation égale à ce niveau-là. Une formation de base » (MH N6)*

Des répondants-es donnent des exemples de types de formation qui pourraient être donnés aux intervenants-es. Elles font notamment référence aux formations ou séminaires sur l'approche interculturelle ou ethnoculturelle qu'elles ont eu l'occasion de suivre

*« Je dirais de faire plus de séminaires interculturels » (CSSS E17)*

*« Je pense qu'il faut connaître les cours en ethnoculturel » (CSSS E22)*

L'opportunité de discussions de cas cliniques et de situations complexes est également recommandée.

*« Moi je penserais qu'il faudrait des formations, des discussions de cas, des supervisions cliniques, non pas pour contrôler, mais pour aider. C'est sûr qu'il y a aussi des lectures à faire, mais avoir un lieu où on peut discuter. [...] On amène, on présente, on discute. Ça nous aide aussi à mieux comprendre la situation et savoir comment intervenir et ce qu'il faut absolument éviter à faire. Des fois aussi, il faut savoir si c'est culturel ou santé mentale. C'est moins évident ». (CSSS E16)*

De telles discussions encouragent les intervenants-es à se décentrer et à renouveler constamment leur pratique.

*« Je pense que c'est continuer de se remettre en question, de prendre le recul, de sortir de notre façon de concevoir les choses » (MH E13)*

Des répondantes soulignent que ces discussions peuvent avoir lieu en dehors du contexte de formation. Elles évoquent ainsi des lieux d'échange au sein desquels elles ont l'occasion de découvrir d'autres cultures et nourrissent ainsi leurs stratégies d'intervention.

*« Récemment on a suivi une formation à la maison avec le centre Amal qui nous a parlé justement de l'Islam par exemple, l'Islam en tant que religion, mais aussi quand on intervient avec des femmes de communautés musulmanes, comment la violence est perçue par la femme, etc. Pis c'est aussi de l'information qui va nous aider dans l'intervention [...] On travaille beaucoup en collaboration avec des membres de la communauté ou des membres de communautés religieuses » (MH E14)*

Les professionnels d'autres secteurs œuvrant en violence conjugale offrent aussi des opportunités d'échanges à partir de leur propre expérience.

*« Ben, peut-être par l'entremise peut-être de formations, de consulter tsé dans certains contextes par exemple des organismes qui interviennent dans le secteur de l'emploi, ben ça peut d'aller chercher comment ça se passe là-bas.... » (MH E13)*

*« On le fait ensemble avec les Centres Jeunesse. Il y a de très bons intervenants au Centre Jeunesse, c'est comme partout ailleurs, il y en a de très bons et il y en a de moins bons. Et ça on a beaucoup de chance parce qu'il y a des situations où vraiment c'est difficile » (CSSS E16)*

La formation informelle est également recommandée par les répondants-es. Les intervenants-es devraient disposer ou se procurer de la documentation.

*« Offrir la formation un peu plus à mes collègues dès qu'ils rentrent de façon régulière, de la documentation, des informations sur l'internet. Si l'intervenante a des idées » (MH E1)*

*« Et puis, renseigne-toi, prend toutes les informations que tu peux pis tout ce que tu peux apprendre ça va nous aider d'une certaine façon. Et puis ne pas hésiter de demander de l'aide nous aussi. On est loin de tout savoir, on est très loin » (MH N1)*

La documentation recueillie doit aborder divers aspects que les répondantes évoquent : les conditions d'immigration; l'intervention selon les cultures, leurs valeurs et leurs traditions; les religions et leurs différences; les perceptions des femmes; les dilemmes inhérents à certaines cultures, etc.

*« Oui, surtout pour le côté information sur l'immigration et les catégories, mais surtout sur la partie intervention, se renseigner sur d'autres cultures, d'être à l'aise avec, puis que l'autre soit comprise dans ce qu'elle a vécu, mais dans sa culture et ses traditions, ses valeurs » (MH E1)*

*« C'est ça, c'est ça, il y a des différences dans chaque religion. Alors, pas parce que tu connais une religion non plus, mais juste au moins d'avoir des connaissances de base, ça aide » (MH E24)*

*« Apprendre de ces femmes-là, de continuer davantage de se questionner sur elles, sur leur vision des choses, leurs conceptions, comment c'était avant, comment elles perçoivent certaines choses, de faire encore plus, aller chercher des regards extérieurs » (MH E13)*

*« Mais spécifiquement se centrer sur la culture et les dilemmes que les différentes cultures présentent dans les interventions » (OCV E20)*

Toutefois, cinq répondants-es considèrent qu'ils ne disposent pas de suffisamment d'opportunités d'échanges nécessaires pour prendre du recul par rapport à leur pratique. Un sentiment de solitude face à la situation d'intervention émerge des discours et le travail en équipe devrait être davantage encouragé.

*« Le fait de porter toute seule. Ces dossiers-là on devrait travailler en équipe. Voilà. Parce qu'il y a le fait de porter toute seule, le nombre de connaissances qu'il faut avoir pour pouvoir travailler sur chacun de ces dossiers là. Et on ne les détient pas. Il n'y a personne ici qui les détient. Donc, porter ça en équipe, partager les histoires de violence. [...] Pouvoir parler à quelqu'un, en parler à quelqu'un » (CSSS E21)*

*« Comment avoir un recul comme je disais tout à l'heure. Ça, c'est quelque chose que je peux trouver difficile. Avoir un œil extérieur sur l'interaction qu'on fait. Je vais en parler avec d'autres thérapeutes. Parce que vous êtes toujours seul avec votre client et personne pour donner un autre regard. Ça, je peux trouver ça un peu difficile ». (OCV E8).*

Pour un répondant, la supervision permettrait de pallier à ce manque.

*« Il faut qu'on ait accès à une supervision aussi pour pouvoir parler de ces situations, parler de notre travail, avec ces clients, essayer de nous améliorer et de continuer notre formation, je pense que ce sont des éléments importants à considérer pour le futur, les interventions en tant que telles, les techniques de façons de faire » (OCV E15)*

Toutefois, des répondants considèrent que la formation des intervenants-es constitue un défi puisque les cultures sont multiples et ont chacune leur spécificité.

*« Si on a une concentration d'interventions avec les clients qui viennent du Maghreb, on doit avoir une formation pointue sur l'approche interculturelle reliée à la géographie du Maghreb. Si on a une concentration qui vient de l'Asie, Vietnamien, Cambodgiens, on devrait avoir une formation pointue pour cette terre. C'est ça que j'ai fini par comprendre, ça marche par aire et ce n'est vraiment pas tout pareil. Il y a des spécificités dans les différentes aires culturelles. On ne peut pas tout apprendre » (OCV E6)*

### **2.1.3.3.2 Les recommandations en lien avec la communauté**

#### **2.1.3.3.2.1 Sensibiliser les communautés d'origine**

La sensibilisation des communautés d'origine des immigrants a été évoquée par 25% de répondants-es des maisons d'hébergement et des organismes pour conjoints ayant des comportements violents. Cela est perçu comme une recommandation pour cinq répondantes des maisons d'hébergement et deux répondants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, et comme un défi pour deux répondants-es de ces deux types d'organismes.

Ainsi, selon les répondants-es, les communautés devraient être davantage sensibilisées sur plusieurs aspects :

- La problématique de la violence conjugale telle qu'elle est perçue dans le pays d'accueil :

*« Les sensibiliser à la violence c'est quoi. Ici en Amérique c'est quoi. Alors c'est une façon de leur montrer qu'il y a des services qui existent » (OCV E7)*

*« Moi je pense qu'il y a peut-être un manque de sensibilisation surtout pour les familles et pour les hommes de savoir [...] c'est quoi la violence conjugale, comment c'est traité ici au Canada [...] et de leur informer de qu'est-ce qui se passe ici, quelles sont les choses qu'ils doivent savoir un peu plus par rapport aux systèmes, par rapport au fait qu'il y a des choses en intimité qui sont publiques quand même ici » (OCV E15)*

- Les risques de certaines pratiques, telles que des rencontres sur des sites Web spécialisés :

*« faire aussi de la sensibilisation auprès des femmes immigrantes qui rencontrent des personnes justement sur des sites internet. Je crois qu'il y a beaucoup d'abus, moi ça m'a éveillée là vraiment, ça existe » (MH N3)*

- Les services d'aide existants en matière de violence conjugale; ce type de sensibilisation apparaît d'autant plus nécessaire lorsqu'on sait que de tels services n'existent pas forcément dans le pays d'origine des personnes immigrantes :

*« À part ça, est-ce qu'il y a, c'est essentiel je pense que la femme doit savoir qu'ici, il y a de l'aide, elle peut trouver des solutions à des problèmes, c'est pas comme fermé comme dans son pays d'origine, non je ne pense pas qu'il y ait d'autres choses » (MH E23)*

*« Être plus reconnu. Que ce ne soit pas menaçant. Que les communautés puissent s'intégrer harmonieusement et être au courant que ces services-là existent et que ce n'est pas dispendieux. Ça coute quelque chose, mais ce n'est pas très cher. C'est ça les gros défis » (OCV E7)*

- Les services en matière de protection de l'enfance :

*« La protection des enfants on est tous touché par ça, ça veut dire les parents auraient avantage d'être informés de la structure des services ici. Alors, moi je pense, dans un premier temps c'est d'informer les deux parents, chaque personne, même s'ils ne sont pas en relation, de les informer un peu du système... » (OCV E15)*

Une répondante précise que ce travail de sensibilisation doit se faire de manière différenciée selon les cultures. À titre d'exemple, le thème de la violence conjugale ne peut être abordé toujours de la même manière. Certaines cultures se montrent plus réticentes à l'aborder que d'autres.

*« Et aussi adapter pour certaines communautés. Par exemple, nous quand on va dans certaines communautés, on va pas parler de la violence conjugale*

*nécessairement de la même façon. Si par exemple on se présente dans la communauté chinoise que si on la présentait dans la communauté marocaine. [...] C'est pas avec toutes les communautés aussi qu'on peut en parler ouvertement. Donc, c'est d'utiliser des façons des stratégies d'en parler et d'adapter ses services dans ce sens-là (MH E14)*

Selon des répondants-es, un des moyens de sensibilisation est de développer des activités au sein même des communautés.

*« Demain, je m'en vais à Saint-Hyacinthe pour rencontrer les communautés ethniques de Saint-Hyacinthe, les nouveaux arrivants » (OCV E7)*

*« Une place par exemple où les gens peuvent se réunir, où ils peuvent parler de leur situation familiale, soit dans les communautés, des sessions de sensibilisation peut-être, pas seulement pour les femmes, mais pour les hommes aussi, d'être conscientisé sur les services offerts » (OCV E15)*

Les professionnels d'autres organismes oeuvrant auprès des personnes immigrantes devraient également bénéficier de ces activités de sensibilisation afin d'assurer une cohérence dans l'intervention de chacun.

*« Mais, que les autres organismes soient sensibilisés à la problématique de la violence conjugale. C'est difficile. Avoir des places qui connaissent bien la problématique de la violence conjugale pour pouvoir nous aider. C'est comme l'immigration, les ressources avec lesquelles on fait affaire, s'assurer qu'ils soient sensibilisés et s'assurer qu'ils ne vont pas envoyer la femme voir l'Iman et qui va lui dire de retourner » (MH N6)*

La sensibilisation des communautés ethniques représente un défi selon certains-es répondants-es, car encore un trop grand nombre de personnes immigrantes ne connaissent pas ou n'utilisent pas les services d'aide en matière de violence conjugale, voire les autres types de services d'aide sociale, alors qu'ils ou elles en auraient besoin. Selon une répondante, le problème se pose particulièrement pour les personnes immigrantes qui ne maîtrisent ni le français, ni l'anglais.

*« C'est important que les hommes se rendent compte de toutes les formes de violence qui existent. Il faudrait faire connaître ces services-là. Parce qu'ils ne viennent pas ici. Il y a beaucoup d'immigrants, mais ils ne viennent pas. Je ne sais pas si ça reste juste dans la maison et que ça reste caché et que la femme ne se plaint pas ou qu'il y a d'autres groupes de soutien dans leur communauté qui offrent le même genre de service et que c'est spécifique à eux.» (OCV E7)*

*« Je dirais que ce n'est pas accessible aux gens qui ne parlent pas anglais français. Les maisons d'hébergement la plupart, beaucoup beaucoup de femmes ne savent même pas que ça existe, savent même pas que la police existe, savent pas que des ressources existent, des banques alimentaires, que l'aide sociale existe, il y a beaucoup beaucoup de choses, donc comment elles peuvent s'en sortir si elles peuvent même pas se rendre » (MH E14)*

### **2.1.3.3.2 Favoriser la collaboration intersectorielle**

La collaboration intersectorielle a été évoquée comme une recommandation par 10,7% des répondantes, toutes issues des maisons d'hébergement.

Les répondantes considèrent ainsi qu'il faut collaborer avec les autres organismes détenant une expertise spécifique. Les intervenantes évoquent plusieurs types de collaboration :

- Les services d'employabilité, afin d'assurer la réinsertion professionnelle des femmes immigrantes :

*« Par exemple celles qui travaillent en employabilité, elles connaissent beaucoup les programmes à l'emploi qui vont travailler plus souvent avec une clientèle immigrante. Donc, ça je sais qu'ils vont beaucoup les aider, je ne pourrais pas dire les noms nécessairement, mais on va aller chercher le support d'autres organismes qui ont leur expérience et leur expertise aussi là ». (MH E13)*

- Les organismes détenant une expertise en lien avec des réalités particulières telles que les problèmes de santé mentale, de toxicomanie ou l'immigration; les répondantes reconnaissent qu'il leur est difficile d'intervenir sur une problématique de violence conjugale lorsque cette dernière entre en intersection avec d'autres réalités :

*« Développer la collaboration. On ne peut pas demander aux maisons d'hébergement en violence conjugale de tout faire un moment donné. On a nos limites. On a de plus en plus de femmes immigrantes et nous, notre spécialité c'est la violence. On ne peut pas devenir des spécialistes de la santé mentale, de la toxicomanie et de l'immigration. Donc, développer la collaboration avec d'autres organismes » (MH N6)*

- Des personnes-ressources qui poursuivraient le travail fait en maison d'hébergement en accompagnant les femmes immigrantes dans leur exploration des normes du pays d'accueil et en les sortant de l'isolement, par la même occasion.

*« Oui, garder à l'esprit que quand tu es immigré, t'a pas forcément ta famille qui est venue ici, elle peut être restée dans son pays d'origine et la femme immigrante n'a aucune personne à qui parler, s'ouvrir, il n'y a pas de support. Si ça reste juste administratif ou autre c'est pas suffisant, je pense. Un parrainage ce serait intéressant, quelqu'un qui pourrait parler de comment fonctionnent les choses au Canada, pas par pas, des petites choses quoi » (MH E3)*

### **2.1.3.3.3 Développer des services intégrés pour les personnes immigrantes en situation de violence conjugale**

Le développement de services intégrés pour les personnes immigrantes a été évoqué comme recommandation par 7,1% des répondantes, toutes issues des maisons d'hébergement.

Les répondantes soulignent que lorsque des personnes immigrantes sont confrontées à une situation de violence conjugale, les intervenantes doivent gérer l'intersection entre deux réalités :

l'immigration et la violence conjugale. Or, cette intersection présente un grand défi en matière d'intervention, car si les intervenantes détiennent une expertise en violence conjugale, ce n'est pas forcément le cas pour l'immigration. Des services intégrant ces deux réalités devraient être développés.

*« Tu sais, elles sont victimes de violence conjugale, il y a une politique de violence conjugale, mais ils ont comme une autre problématique qu'il n'y a pas de services nécessairement adaptés pour elles, c'est fragmenté. Il n'y a rien pour les deux en même temps qui prend en compte le fait qu'elles sont victimes de violence et qu'elles sont nouvellement immigrantes » (MH E2)*

La double problématique requiert par ailleurs une meilleure communication entre les services en violence conjugale et les autorités de l'immigration. Cette nécessité apparaît particulièrement lorsque des décisions placent les femmes immigrantes dans des situations précaires. Une répondante cite notamment le cas d'une femme immigrante expulsée du pays sans que les autorités aient considéré ses responsabilités familiales et la violence qu'elle subissait.

*« Je sais pas comment on pourrait faire ça, mais peut-être tenir un peu plus en compte le facteur de violence conjugale, parce que ça fait pas toujours une différence. Comme si je parle de la mère qui est retournée aux États-Unis, ils n'ont pas tenu compte de l'âge des enfants là. On parle de trois enfants vraiment en bas âge qui ont vraiment besoin de leur mère. Il me semble qu'ils auraient pu mettre un délai. Ils ont fini par accepter et elle est revenue, mais les enfants ont été voir leur mère en prison, ils se garrochaient à terre pour pleurer, il me semble qu'on aurait pu éviter ça à cette famille- là » (MH N4)*

#### **2.1.3.3.2.4 Développer des services pour les enfants des personnes immigrantes**

Le développement de services pour les enfants des personnes immigrantes a été évoqué comme recommandation par 10,7% des répondants-es exclusivement issues des CLSC.

Les répondants-es des CLSC font le constat qu'il n'existe que peu de ressources pour les enfants des personnes immigrantes, alors que ces derniers sont souvent oubliés dans l'intervention en violence conjugale ou subissent les conséquences de cette dernière.

*« D'avoir des ressources pour travailler avec les enfants dans ces familles là. Parce qu'il y a la dame, il y a le monsieur et il y a la famille, les enfants. Et les enfants sont oubliés. Il n'y a pas de ressources. Il y en a très peu. Très, très, très peu » (CSSS E21)*

*« Ben, oui, combien de fois ça nous arrive d'être obligé d'envoyer une femme à Longueuil ou à Laval, tu sais, pis les enfants vont à l'école le lendemain, tu sais nous, comme intervenants, faut qu'on conjugue avec ça, la madame à va dire : 'Non non non, je ne partirai pas de chez nous!' » (CSSS E19)*

## 2.2 Utilisation de l'approche féministe dans l'intervention auprès des personnes immigrantes

Cette section présente le point de vue des répondantes des maisons d'hébergement sur l'utilisation de l'approche féministe dans le cadre d'une intervention auprès d'une personne immigrante.

Une majorité de répondantes des maisons d'hébergement (62,5%) considèrent que l'intervention féministe peut être privilégiée auprès des femmes immigrantes.

*« Oui, parce que moi je pense que c'est universel » (MH N3)*

*« Oui, je ne pense pas qu'il y ait une différence au niveau des besoins » (MH E23)*

Les répondantes considèrent que quelques-uns des objectifs de l'approche féministe, comme la reprise du pouvoir des femmes sur leur vie, doivent être atteints.

*« Oui, selon moi ça peut être appliqué. Parce que notre objectif principal, c'est de les aider à reprendre du pouvoir sur leur vie. Donc, c'est exactement ce qu'on fait autant avec les femmes québécoises que les femmes immigrantes. Cet objectif-là n'est pas différent. Ça fonctionne très, très, bien » (MH E9)*

*« On essaie de faire de l'empowerment avec elle pour qu'elle soit le plus autonome possible » (MH E11)*

L'intervention vise donc à faire en sorte que les femmes soient autonomes. Quelle que soit leur origine, les femmes sont égales devant ce principe.

*« Une des valeurs importantes c'est l'égalité; faire en sorte que de n'importe où elle vient, on les traite également. On leur donne quand même le choix, même si elle ne comprend pas les lois. On n'essaie pas de tout faire pour elle » (MH E11)*

Les répondantes soulèvent toutefois plusieurs nuances quant à l'utilisation de l'approche féministe auprès des personnes immigrantes. Une répondante soulève notamment un paradoxe puisque selon l'approche féministe, chaque femme est égale, libre et autonome; l'intervention féministe promeut ces valeurs. Toutefois, que faire si la femme issue d'une autre culture n'adhère pas à ces valeurs? Lui laisse-t-on le choix de ne pas être autonome? La liberté de ne pas être égale? Imposer des valeurs d'égalité, de liberté et d'autonomie à une femme immigrante qui n'y consent pas est une démarche qui vient alors brimer sa liberté, ce qui est finalement contraire aux valeurs de l'approche féministe.

*« L'approche féministe c'est ça, c'est vraiment de ne pas essayer de diriger la femme, de ne pas prendre un rôle où est-ce que c'est toi qui lui dit comment elle devrait être. Donc, ça peut être conflictuel un peu dans notre tête, pour nous le féminisme veut dire quelque chose, mais l'approche féministe ce n'est pas qu'une femme devrait être de telle ou telle façon, mais c'est que chaque femme a le droit de décider pour elle » (MH E24)*

D'autres répondantes reconnaissent que même si l'approche féministe mérite d'être privilégiée afin de développer l'autonomie des femmes immigrantes, ses principes d'égalité, de liberté et d'autonomie risquent de se révéler trop éloignés de leurs référents culturels. Ainsi, certaines répondantes remarquent que cette approche n'est pas sans réserver quelques difficultés dans l'intervention.

*« Des fois ça peut être difficile, c'est sûr que c'est bien d'introduire ce genre d'intervention là, mais c'est sûr que de devenir plus autonome et de prendre des décisions, c'est peut-être pour elle quelque chose de nouveau, parce que peut-être son père ou son conjoint faisait tout pour elle ou, tu sais, juste le droit de choisir son conjoint, elle ne connaît pas ça. C'est bien, mais peut-être que ça peut être quelque chose de nouveau. Ça pourrait être difficile pour certaines femmes de d'autres cultures, pas toutes les femmes immigrantes » (MH E1)*

*« Face à elle, mon côté féministe qui prônerait l'égalité ou l'équité la non-discrimination par rapport à l'orientation sexuelle prend le bord. Pis c'est correct, je ne suis pas moins féministe pour autant. Ça prend le bord parce que ce n'est plus la priorité. Elles sont ailleurs, je suis féministe, mais d'une autre façon. Pour elle, ce n'est pas son truc là... » (MH E4)*

Pour certaines répondantes, certains principes de l'approche féministe ancrés dans la culture québécoise, voire occidentale, méritent d'être adaptés puisqu'ils peuvent entrer en dissonance avec la culture de la femme immigrante lorsqu'ils sont très éloignés, voire complètement absents de ses référents culturels. C'est notamment le cas lorsque les femmes ont été confrontées à des conditions de vie, des opportunités ou des traditions culturelles et sociales du pays d'origine brimant leur émancipation.

*« Oui, mais elles ne sont probablement pas comprises de la même façon. Disons une personne qui vient de l'Algérie, le rapport homme-femme est complètement différent. Donc c'est sûr que même si t'arrives, avec : "Il ne faut pas qu'il te crie après". C'est sûr qu'elle va se dire que ce n'est pas tout à fait la même façon de faire là » (MH E5)*

*« C'est une bonne question. Je dirais qu'elle doit être modifiée, elle doit être adaptée elle aussi. La définition d'une femme n'est pas pareille partout, et puis je crois que c'est quelque chose qu'on doit faire attention quand on aborde et qu'on travaille avec une femme qui vient d'un autre pays. La définition de la femme ici, faut faire attention. Faut faire attention parce que des fois, elle vient d'un pays où c'est l'homme qui travaille, qui gère toute la famille. Et je crois que d'arriver avec une intervention très féministe des fois, ça peut faire peur parce qu'elle n'a jamais eu ce contrôle-là, ce pouvoir-là, ces décisions-là et personnellement je crois que ça fait peur à quelqu'un quand on lui dit : "Faut que tu travailles, tu es capable de faire ça" » (MH E14)*

Ainsi, selon certaines répondantes, l'approche féministe s'applique, mais elle ne peut se faire en faisant abstraction des représentations des femmes. C'est en cela que l'approche féministe peut venir se mêler à l'approche interculturelle, de l'avis de deux répondantes.

*« [...] de faire attention à nos propositions et de ne pas imposer nos représentations non plus qui peuvent être différentes. Alors je pense respecter et valider aussi leur façon de voir les choses même si elles sont différentes » (MH E13)*

*« L'approche féministe est applicable, mais il va lui manquer quelque chose. Pour moi c'est les deux [approche interculturelle et féministe] » (MH N5)*

Il peut alors apparaître pertinent d'analyser certaines dimensions de la culture d'appartenance de la femme immigrante. Comme le souligne une répondante, en faisant écho à l'approche féministe intersectionnelle, l'intervention ne peut s'arrêter à la femme, mais doit aussi prendre en compte le contexte dans lequel elle a évolué, ainsi que les différentes sphères d'oppression auxquelles elle a été soumise.

*« Peut-être, je ne sais pas comment qu'ils l'appliquent dans les autres maisons et tout, mais moi, comment je la comprends, c'est de partir avec la femme et son ensemble. C'est pour ça qu'on a essayé de voir les différentes sphères d'oppression, l'intersectionnalité. On a commencé à en parler, on a eu des formations, c'est donc de prendre la femme dans toutes ses réalités » (MH E2)*

## Chapitre 4 – LA SYNTHÈSE ET LA DISCUSSION DES RÉSULTATS

Bien que la politique d'intervention en matière de violence conjugale définisse ce problème comme étant «fondamentalement le même pour toutes les femmes», elle reconnaît du même souffle que des modifications majeures doivent être apportées pour adapter les actions à différentes réalités particulières dont celle des personnes immigrantes (Gouvernement du Québec, 1995, p.46). Cette adaptation des services constitue une préoccupation constante et a été réitérée dans les principaux plans d'action visant à actualiser la politique gouvernementale (Gouvernement du Québec, 2004, 2012). Depuis 1995, plusieurs écrits scientifiques locaux, nationaux et internationaux ont permis de mieux documenter la réalité et la complexité de l'intervention auprès des personnes immigrantes vivant de la violence conjugale. Ils ont donné lieu à une multitude de recommandations pour favoriser l'adaptation des services d'aide. Au-delà de ces recommandations, des questions se posent toujours quant à la façon dont les intervenants qui œuvrent sur le terrain conçoivent aujourd'hui la notion d'adaptation et à la façon dont ils la pratiquent. La présente étude s'est intéressée à leur point de vue et à leurs expériences. Elle visait plus particulièrement les objectifs suivants :

- 1) Identifier les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des intervenants-es qui œuvrent dans les maisons d'hébergement, les organismes pour conjoints ayant des comportements violents et les CLSC;
- 2) Décrire les pratiques actuelles en matière d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes;
- 3) Identifier les barrières qui subsistent et dégager des priorités d'action.

La démarche de recherche se voulait à la fois empirique et exploratoire. Elle cherchait aussi à diversifier les points de vue sur la question en intégrant dans une même analyse des intervenants issus de milieux hétérogènes et travaillant tant auprès des victimes que des conjoints ayant des comportements violents.

Une méthodologie qualitative a été utilisée pour atteindre les objectifs de la recherche. Des entrevues ont été menées auprès d'intervenants-es de différents milieux de pratique en violence conjugale. Les répondants-es proviennent principalement de maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, mais aussi, dans une moindre mesure, d'organismes d'aide pour les conjoints aux comportements violents et de CLSC. Les données comprenaient d'abord une série d'incidents critiques rapportés par les répondants. Ces incidents ont été classés de façon à faire ressortir sept types de situations concrètes où des adaptations sont jugées nécessaires, ainsi que les pratiques et les enjeux qui y sont associés. Les données comprenaient par ailleurs les réponses des répondants à des questions plus générales à partir desquelles les éléments constitutifs de l'adaptation tel que définie par les répondants-es ont été dégagés.

Ce chapitre fait la synthèse des principaux résultats de la présente recherche en fonction de ses objectifs et des écrits scientifiques concernant les interventions auprès des personnes immigrantes. Il aborde quatre thèmes : les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des intervenants-es, les pratiques en matière d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes, les barrières ou défis et les recommandations faites par les intervenants-es pour une intervention adaptée.

## 1. LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS D'UNE INTERVENTION ADAPTÉE DU POINT DE VUE DES RÉPONDANTS-ES

En 1995, la politique d'intervention en matière de violence conjugale justifiait les efforts consacrés à l'adaptation des services aux réalités particulière par le manque d'expertise lié à chaque clientèle et par le manque de formation. On pouvait en effet y lire que «les intervenantes et les intervenants ne reçoivent pas de formation pour les habiliter à intervenir auprès de ces groupes» (Gouvernement du Québec, 1995 : 46). En ce qui concerne la réalité des personnes immigrantes, la situation a changé depuis. Des formations sont maintenant données pour l'intervention auprès des femmes immigrantes victimes de violence conjugale et un guide d'intervention s'inspirant de celles-ci a été produit (Pontel et Demczuk, 2007). Les données de la présente étude reflètent cette évolution. Bien que les répondants de l'échantillon ne soient pas statistiquement représentatifs de tous les intervenants, la majorité d'entre eux ont indiqué avoir reçu une formation pour intervenir auprès des personnes immigrantes. Cela s'observe aussi chez les intervenants qui travaillent auprès des conjoints aux comportements violents. L'approche interculturelle est celle qui oriente la plupart des formations reçues. Elle influence de façon significative la façon dont les répondants définissent ce qu'est une intervention adaptée et structure en partie l'idéal auquel ils réfèrent en matière d'adaptation.

En effet, les résultats de l'analyse thématique montrent que les répondants-es évoquent plusieurs principes de l'intervention interculturelle dans leur tentative de définir une intervention adaptée. La majorité (64,2%) des répondants-es issues des trois types d'organismes présentent *l'exploration et de la compréhension du système de l'autre* comme un premier élément constitutif d'intervention adaptée aux personnes immigrantes. Ils et elles reprennent ainsi le principe de l'approche interculturelle (Cohen-Émerique, 1993) selon lequel il est nécessaire de pénétrer dans l'univers de l'autre par l'ouverture et l'écoute. Cette attitude visant notamment à se familiariser avec la culture de l'autre a déjà été évoquée et préconisée dans plusieurs écrits (Fortin *et al.*, 2007; Garceau *et al.*, 2007; Gouvernement du Québec, 1999). Elle permet de mieux appréhender le phénomène de la violence chez les personnes immigrantes et de mieux adapter l'intervention en fonction des besoins culturels de la personne (Burman *et al.*, 2004; Bhuyan et Senturia, 2005; Gouvernement du Québec, 1999). L'exploration du système de l'autre ne signifie pas pour autant que l'intervenant doive céder à la généralisation par la culture. Comme le propose l'approche interculturelle, 14,2% des répondants-es de la présente étude rappellent la nécessité de *reconnaître l'individu derrière la culture*. Chaque personne a des particularités qui la distinguent du groupe auquel elle appartient et les répondants soulignent l'importance d'en tenir compte dans l'analyse des situations et dans l'intervention.

Au cours des entrevues, 10,7% des répondants-es ont également évoqué *la capacité de se décentrer de l'intervenant* comme élément d'une intervention adaptée. Une proportion équivalente de répondants a mentionné être à la recherche *d'un dénominateur* commun avec l'autre en tant que stratégie d'adaptation. Ces deux éléments font aussi écho à l'approche interculturelle telle que décrite par Cohen-Émerique (1993). Selon cette auteure, la décentration est nécessaire dans l'intervention auprès des personnes immigrantes. Elle permet à l'intervenant de prendre une distance par rapport à lui-même et de mieux saisir son identité culturelle propre. La recherche d'un dénominateur commun peut quant à elle être vue comme un moyen adopté par le processus de négociation et médiation recommandé par l'auteure pour accéder à un minimum d'accord et de compromis lorsqu'un écart culturel existe entre les intervenants-es et les immigrants-es.

Vingt-cinq pourcent des répondants ont souligné que le respect du rythme des personnes immigrantes constitue un autre élément important d'une intervention adaptée. Ce principe n'est pas

sans lien avec l'approche interculturelle qui valorise un travail sur la durée compte tenu du temps nécessaire pour que les personnes immigrantes s'adaptent et s'acculturent. Mais il n'y est pas lié de manière exclusive. Au contraire, le respect du rythme constitue pour plusieurs répondantes un élément clé de toute relation d'aide avec les personnes en situation de violence conjugale, qu'elle soit immigrante ou non. Ainsi, vue sous l'angle du rythme l'adaptation de l'intervention n'est pas une particularité du travail avec les personnes immigrantes. Elle est inhérente au travail quotidien, tout comme la *création d'un lien de confiance* qui a été mentionné comme un élément clé de l'intervention par 10,7% des répondants-es. Il faut noter que le respect du rythme et la création d'un lien de confiance sont des stratégies qui rejoignent les objectifs de l'intervention féministe (Corbeil et Marchand, 2010), notamment ceux de soutenir les femmes, les de respecter les femmes dans leur démarche et de faire alliance avec elles. On constate ainsi que l'approche interculturelle n'est pas la seule à structurer l'idéal auquel réfèrent les répondants lorsqu'ils définissent la notion d'intervention adaptée.

Par ailleurs, environ un répondant sur cinq (21,4%) des trois types d'organismes a évoqué dans leur définition d'une intervention adaptée des éléments liés à la *socialisation des personnes immigrantes* à différents aspects de la vie dans la société d'accueil. Ce travail concerne notamment la transmission d'informations au sujet des lois encadrant le mariage ou des situations de violence conjugale, des droits en matière d'immigration, du fonctionnement des institutions du pays d'accueil ou des droits des femmes. Les écrits ont déjà montré qu'il est primordial de mieux informer les personnes immigrantes, notamment les femmes, sur leurs droits au Canada (Sharma, 2001; Smith, 2004) et leur statut d'immigration (Fortin *et al.*, 2007). Comme le souligne le ministère de la Santé et des Services sociaux (Gouvernement du Québec, 1999), cela exige d'importantes connaissances des intervenants-es sur le plan des lois, des politiques, de l'immigration, du processus d'adaptation et d'intégration et des ressources d'aide accessibles à cette population. Cet élément de définition peut encore être mis en lien avec l'approche interculturelle qui définit la relation entre l'intervenant-te et la personne immigrante comme un contact et une communication entre deux ambassadrices de culture (Cohen-Émerique, 1993). En communiquant des informations, les intervenants portent et transmettent les valeurs de la culture de la société dont ils tirent leur mandat. Ils contribuent au processus d'acculturation des personnes immigrantes et à leur socialisation. On notera toutefois, à la suite des travaux de Bouchard (2012 : 61), que ce contact entre les ambassadrices de culture survient dans un contexte de dualité qui met la majorité culturelle (et ses représentants) en situation de domination. Ce volet de l'intervention adaptée comprend donc la gestion d'un rapport social inégal.

Offrir une *réponse aux besoins de communication* constitue un dernier élément important d'une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes. Bien que cet élément de définition ait été relevé par moins du quart des répondants-es (17,8%) dans l'analyse thématique des questions générales qui leur ont été adressées, les aspects relatifs à la langue et à la capacité de communiquer apparaissent à plusieurs endroits dans l'ensemble des données. Les difficultés de communication sont évoquées à la fois comme un défi, un objet de recommandation et un type d'incident critique; ce qui montre l'ampleur de cette préoccupation dans les milieux de pratique. Faisant écho à d'autres écrits sur le sujet, les répondants-es rappellent combien il est important d'être capable de communiquer dans la langue maternelle des personnes immigrantes pour faciliter l'intervention. Cela permet notamment d'établir un lien de confiance avec elles. Les résultats montrent par ailleurs que, dans le contexte d'urgence où ils interviennent, la réponse aux besoins de communication est perçue comme une responsabilité des intervenants-es et des organisations pour lesquelles ils travaillent. L'accès à des intermédiaires linguistiques ou à des interprètes leur apparaît alors très important bien que le recours à ceux-ci ne soit pas sans réserver quelques difficultés déjà signalées par d'autres auteurs (Ahmad *et al.*, 2009; Kulwicki *et al.*, 2010; Battaglini, 2007).

En résumé, une intervention adaptée possède selon les répondants-es de l'étude, les caractéristiques suivantes :

- Elle est offerte dans la langue de la personne immigrante de façon à répondre à ses besoins de communication;
- Elle respecte la personne immigrante par une sensibilité à sa vision du monde, à ses valeurs et à ses besoins;
- Elle met en œuvre certains principes de l'approche interculturelle, comme la décentration, l'exploration et la compréhension du système de l'autre et la recherche d'un dénominateur commun;
- Elle permet le développement d'une alliance thérapeutique en privilégiant le respect du rythme et l'établissement d'un lien de confiance avec la personne;
- Elle socialise les personnes immigrantes aux normes de la société d'accueil par la transmission d'informations relatives au fonctionnement des institutions et aux lois entourant les relations de couple, les droits des femmes et des individus et l'immigration.

Le dictionnaire Larousse (2012) définit le verbe « adapter » par le fait de modifier la pensée, le comportement de quelqu'un pour le mettre en accord avec une situation nouvelle. À partir des caractéristiques énoncées par les répondants, on pourrait ajouter que, dans la pratique, l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes suppose une tension entre continuité et changement. D'un côté, l'intervention s'inscrit en continuité avec les lois, les valeurs et le mode de fonctionnement de la société québécoise. Ces éléments ne sont pas fondamentalement remis en question. Les répondants-es les transmettent et espèrent plus ou moins explicitement que les personnes immigrantes y adhèrent. De plus, comme on l'a indiqué, l'adaptation est présentée comme une composante de l'intervention auprès de toutes les personnes en situation de violence conjugale avec lesquelles il est nécessaire de développer une bonne alliance thérapeutique. Ce travail peut être plus complexe et nécessiter plus de temps et de patience avec les personnes immigrantes, mais il n'est pas nécessairement différent. En ce sens, l'adaptation de l'intervention auprès des personnes immigrantes implique des changements en intensité plutôt qu'en nature selon le point de vue des répondants-es.

D'un autre côté, certains éléments de la définition laissent entrevoir des modifications plus importantes aux schèmes de pensée et de comportement habituels. Les répondants-es réalisent l'écart important entre la vision du monde, les valeurs et les besoins des personnes immigrantes et les leurs. Ils sentent le besoin d'en explorer davantage la portée et, ultimement, de chercher des compromis dans un contexte où les difficultés de communication sont souvent très grandes. Et cela ne va pas de soi.

Dans le cadre des entrevues, la décentration, la réponse aux *besoins de communication* et la recherche de *dénominateurs communs* sur lesquels les interventions peuvent être appuyées ont toutes été identifiées comme des défis à relever. On trouve dans ces résultats un aveu informel des difficultés associées à l'adaptation des interventions.

## **2. LES PRATIQUES ACTUELLES EN MATIÈRE D'ADAPTATION DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES**

La définition d'une intervention adaptée et des enjeux qui s'y rattachent s'observent d'une part à travers le discours général des répondants en réponse à des questions explicites sur ce thème. Ils s'observent d'autre part à travers le choix des exemples proposés par les répondants en tant que situations nécessitant une adaptation de leur part et des actions prises pour y faire face. En ce sens, la typologie des incidents critiques qui a été construite dans le cadre de l'étude permet de préciser

ou de nuancer la définition ou d'en faire ressortir plus clairement les limites. Elle permet aussi de dégager quelques pratiques actuelles.

## 2.1 Les domaines d'adaptation des interventions

Les entrevues ont fait émerger 66 incidents critiques décrivant une intervention adaptée auprès de personnes immigrantes. Le récit de ces incidents a révélé la diversité des circonstances dans lesquels les intervenants-es sont amenés à intervenir auprès de personnes immigrantes. En examinant chacune des situations rapportées pour en dégager le sens, nous avons donc construit une typologie des situations concrètes dans lesquels les intervenants et intervenantes des maisons d'hébergement, des CLSC et des organismes d'aide aux conjoints ayant des comportements violents doivent adapter leurs interventions afin de mieux servir les personnes en situation de violence conjugale. Cette typologie demeure exploratoire et pourrait faire l'objet de recherches ultérieures. Elle ne prétend pas à l'exhaustivité. D'autres types d'incidents auraient pu par exemple émerger si l'échantillon avait été plus grand, si d'autres intervenants que ceux rencontrés avaient été interviewés ou si les proportions de milieux de pratique interrogés (maisons d'hébergement, organismes d'aide aux conjoints aux comportements violents et CLSC) avaient été différentes. Elle ne propose pas non plus des catégories, hermétiques et mutuellement exclusives. Elle révèle plutôt les enjeux qui sont apparus centraux dans certains cas où à certains moments-clés de l'intervention. Des enjeux associés à d'autres catégories que la catégorie principale dans lequel un incident a été classé ont pu aussi être présents dans la situation, mais dans une moindre mesure. Les catégories de la typologie dévoile donc une série d'enjeux qui peuvent être inter-reliés plutôt qu'indépendants. Elles apportent néanmoins un éclairage pertinent sur les domaines de l'intervention sur lesquels portent les adaptations effectuées par les répondants. Bien que la « proportion » d'incidents classés dans chaque catégorie ne soit pas statistiquement représentative du nombre de cas vécus par les différents intervenants-es sur le terrain, elle reflète la place qui leur a été accordée dans le discours des répondants-es de l'échantillon. Nous nous en sommes inspiré pour déterminer l'ordre de présentation des catégories de la typologie suivant.

Les *incidents liés aux représentations de la violence* (21,2 % de l'ensemble) mettent en lumière l'écart entre les perceptions de la violence entretenues par certaines personnes immigrantes et les répondants-es. Il s'agit d'emblée d'un enjeu central puisque la violence est l'objet même qui motive la rencontre entre les protagonistes et autour duquel s'articule une part importante de leurs interactions, du moins dans les organismes qui se spécialisent en violence conjugale. Les résultats de l'étude rejoignent ceux d'autres auteurs qui ont déjà observé les conceptions différentes de la violence chez les personnes immigrantes par rapport aux intervenants-es en montrant par exemple que les femmes peuvent être plus indulgentes ou simplement accepter la violence (Latta et Goodman, 2005, Oxman-Martinez et Krane, 2005; Rojas-Viger, 2007). Dans leur description des incidents critiques, les répondants-es de la présente étude attribuent ces représentations à divers facteurs aussi évoqués dans la documentation scientifique. Ainsi, la non reconnaissance de la violence conjugale est expliquée par exemple par le fait que les personnes immigrantes viennent souvent de pays où la violence conjugale n'est pas criminalisée ou, si elle l'est, dans lesquels les institutions n'interviennent pas (Menjivar et Salcido, 2002). Elle est aussi attribuée à des stéréotypes de genre qui évacuent ou ignorent les valeurs d'indépendance et d'autonomie chez les femmes.

Les stéréotypes de genre sont par ailleurs évoqués comme explication de la violence elle-même. Lorsque les hommes vivent un sentiment de perte de pouvoir dans la sphère publique ou dans la vie familiale suite à la migration (Legault et Fronteau, 2008; Pontel et Demszuck, 2007), ils peuvent mal vivre la prise d'indépendance des femmes au sein de la société d'accueil. Éprouvant de la

difficulté à accepter ces transformations menaçant la hiérarchie traditionnelle patriarcale, ils peuvent alors commettre des actes violents visant à prendre le contrôle sur la conjointe et à rétablir l'équilibre qui existait au pays d'origine (Hancock et Siu, 2009; Smith, 2004).

Dans la typologie, les *incidents liés aux conflits normatifs* (18,2% de l'ensemble) surviennent dans les maisons d'hébergement. Ils touchent plusieurs dimensions de la vie quotidienne en milieu résidentiel tels que le respect des normes liées à l'hygiène, les relations interpersonnelles, les relations entre professionnelles et clientes, le fonctionnement organisationnel et plus largement les us et coutumes de la société d'accueil. Bien qu'ils soient à première vue périphériques à la problématique de la violence conjugale, ils apparaissent incontournables et possiblement très exigeants pour les intervenantes en termes de temps et d'énergie. Dans la mesure où ils mettent en cause des aspects fondamentaux de la vie personnelle et collective (ex. : nourriture, religion, façons d'entrer en relation avec les autres) ils constituent des éléments significatifs de la rencontre interculturelle. L'inclusion de ce type d'incidents dans la typologie invite à concevoir et à analyser l'intervention auprès des personnes immigrantes en situations de violence conjugale dans une perspective large d'intégration sociale et de négociation du vivre ensemble.

Une troisième catégorie d'incidents critiques met en jeu des *rappports difficiles entre les personnes immigrantes et les institutions du pays d'accueil* (18,2% dans l'ensemble). L'analyse suggère qu'un premier type de rapport est marqué par la crainte que des personnes immigrantes éprouvent face aux institutions telles que la police, les tribunaux ou la DPJ. Cette crainte tient non seulement de la méconnaissance des institutions, mais aussi des expériences négatives vécues dans le pays d'origine avec des institutions similaires. C'est notamment le cas pour les personnes issues de sociétés répressives où les institutions sont perçues comme une menace plutôt qu'une source de soutien. Un important travail de mise en confiance découle de ce genre de situations. Il est nécessaire tant dans l'intervention auprès des femmes immigrantes que des hommes. Un deuxième type de rapport difficile tient aux contraintes réelles que diverses institutions, dont l'immigration et l'aide sociale, peuvent imposer aux personnes. Les femmes sont particulièrement vulnérables à cet égard quand leur conjoint exploitent les failles du système pour brimer leur droit à la résidence permanente ou à des ressources financières. Des actions visant la défense de ces droits auprès des institutions en question sont alors entreprises par les intervenants-es.

Les *incidents liés à langue* (13,6%) illustrent les difficultés de communication importantes qui peuvent survenir dans l'intervention quand les personnes immigrantes ne parlent pas les langues officielles. Ces difficultés limitent les échanges sur les problèmes et les solutions possibles; elles ralentissent, voire même paralysent le processus d'intervention. Pour les femmes immigrantes victimes de violence conjugale, la difficulté de communiquer avec les intervenantes est un prolongement d'une difficulté plus générale à transiger avec les institutions et d'une situation d'isolement qui a déjà été signalée par Benhadjoudja (2011). Elle a pour effet de réduire l'autonomie. Les données de la présente étude font par ailleurs ressortir l'importance des difficultés de communication dans l'intervention auprès des conjoints ayant des comportements violents. En effet, les défis reliés à la langue apparaissent très grands pour les hommes immigrants qui parlent peu le français ou l'anglais dans un contexte où les thérapies offertes sont essentiellement centrées sur la parole et dispensées en groupe, là où il est difficile d'avoir recours à un interprète.

Dans les *incidents liés aux conflits de loyauté* (12,1%) les personnes immigrantes, hommes ou femmes, ressentent de fortes pressions pour préserver l'unité du couple et de la famille. Elles peuvent difficilement envisager le divorce ou la séparation en tant que solution au problème de violence conjugale. Les données de l'étude suggèrent que les pressions ressenties par les personnes aux prises avec ces conflits de loyauté peuvent être exercées de l'extérieur par les parents, les

membres de la famille élargie, des personnes de la communauté d'origine ou des coreligionnaires. Elles peuvent être exercées directement sous forme de désapprobation, de menaces d'exclusion, voire même de violence verbale ou physique. Dans d'autres cas, les normes sociales sont intériorisées et les personnes sont effrayées non seulement par les conséquences matérielles ou symboliques qu'elles pourraient subir personnellement, mais aussi par celles que d'autres membres de leur famille pourraient subir du fait de leur décision de quitter le conjoint ou de divorcer. Comme d'autres auteurs l'ont signalé, on se trouve ici face à des questions d'honneur familial à préserver (Gill, 2004; Oxman-Martinez et Krane, 2005). L'intervention dans les cas de conflit de loyauté s'avère particulièrement difficile pour les intervenants et intervenantes dans la mesure où ils méconnaissent le contexte culturel et où ils adhèrent à des valeurs différentes et souvent plus individualistes.

Les incidents où *l'isolement social et à la dépendance au conjoint* (12,1%) a été placée au centre de l'analyse font ressortir la grande vulnérabilité de certaines femmes immigrantes. Elles ont peu ou pas de liens sociaux; elles éprouvent de la difficulté à s'orienter dans la ville et à accomplir des activités simples comme aller à la banque ou à l'épicerie; elles ne connaissent ni leurs droits ni les ressources qui peuvent les aider à les faire valoir; elles peuvent avoir de la difficulté à communiquer avec leur entourage faute de maîtriser les langues officielles. Bref, elles dépendent pour la satisfaction de la plupart de leurs besoins d'un conjoint qui, plutôt que de faciliter leur intégration à la société d'accueil, exerce au contraire un contrôle qui limite leur accès aux activités quotidiennes les plus élémentaires (Guruge et Humphreys, 2009; Raj et Silverman, 2007; Smith, 2004). Les mariages qui sont arrangés ou célébrés suite à de brèves fréquentations sur Internet et qui donnent lieu au parrainage d'une femme immigrante par un conjoint déjà établi au Québec créent un contexte favorable à l'émergence de ce type de situations. La parrainée qui n'a pas de famille ou de réseau de réseau social connu au moment de son arrivée se trouve alors nettement désavantagée par rapport à son conjoint.

Bien que peu nombreux dans l'échantillon de la présente étude, les incidents liés aux *troubles psychologiques* (4,5%) montrent une intersection entre la migration, la violence conjugale et les problèmes de santé mentale. Les intervenants auprès des conjoints ayant des comportements violents évoquent un lien entre les conduites d'agression et les traumatismes liés à la guerre vécus par certains hommes avant leur migration. Chez les femmes, ces incidents sont liés au cumul de plusieurs formes de victimisation dans le pays d'origine et dans le pays d'accueil. Dans tous les cas, ces expériences peuvent conduire à un état de désorganisation psychologique qui nécessite un accompagnement plus complexe ou la référence à des services spécialisés.

Cette typologie illustre les domaines où les répondants-es de la présente étude adaptent leurs interventions habituelles afin de s'ajuster à la réalité des personnes immigrantes en situation de violence conjugale. Elle comporte des aspects originaux. Tout en intégrant les expériences d'un bon nombre d'intervenantes de maisons d'hébergement, elle inclut aussi les points de vue d'intervenants et d'intervenantes des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et des CSSS. Cette diversification de l'échantillon en accroît la validité externe. On peut noter par ailleurs que les types d'incidents dans la présente étude pourraient être regroupés selon les trois dimensions proposées par Pontel et Demczuk (2007) afin de synthétiser les obstacles que les femmes immigrantes rencontrent sur le chemin de la demande d'aide. Ainsi, les incidents reliés à la langue, à l'isolement social et à la dépendance au conjoint et aux troubles psychologiques correspondent à des dimensions plus personnelles. Ceux en lien avec les représentations de la violence et les conflits de loyauté à ce que les deux auteures appellent la dimension culturelle et religieuse. Enfin, les incidents liés aux institutions du pays d'accueil et à ce que nous avons appelé

les conflits normatifs correspondent à la dimension institutionnelle. Sans être identiques, les deux classifications présentent un certain nombre de similitudes qui en suggèrent la validité.

La typologie présentée dans cette étude prétendait englober les enjeux liés à l'intervention auprès des personnes immigrantes, cette expression incluant à la fois les femmes victimes et les conjoints ayant des comportements violents. Le petit nombre d'incidents concernant ces conjoints ne permet pas d'affirmer que cet objectif a été pleinement atteint. Un plus grand échantillon aurait été nécessaire pour permettre une meilleure saturation des données concernant l'intervention auprès de des hommes. Un traitement séparé des données la concernant aurait aussi pu permettre de mieux faire ressortir comment les enjeux diffèrent dans l'intervention auprès des agresseurs et des victimes. L'étude révèle néanmoins la présence de domaines où il y a des enjeux communs. C'est le cas par exemple en ce qui concerne la communication (incidents liés à la langue), les représentations de la violence, les conflits de loyauté, les relations avec les institutions et les questions qui touchent la santé mentale.

## **2.1 L'intervention adaptée auprès des personnes immigrantes : entre l'idéal et la réalité**

La première partie de ce chapitre a fait ressortir ce qui constitue une intervention adaptée du point de vue des répondants-es de l'étude. Cette tentative de définition a mis en relief plusieurs aspects qui évoquent les idéaux auxquels les intervenants se réfèrent. La pratique, telle qu'elle peut être comprise à travers le récit des incidents critiques, semble néanmoins traversée par un certain nombre de difficultés, voire même parfois de contradictions entre les idéaux. Nous en examinerons ici quelque'une.

### ***- Une intervention offerte dans la langue de la personne immigrante***

Les diverses situations décrites dans la présente étude rappellent que l'intervention en violence conjugale est souvent une entreprise de haute communication avec les personnes immigrantes. Pour pouvoir échanger en profondeur sur des représentations de la violence, des sentiments de loyauté, des traumatismes vécus, des procédures judiciaires ou institutionnelles complexes ou autres, la capacité de communiquer apparaît essentielle. Les répondants-es en sont conscientes et prennent la responsabilité d'initier ou de faciliter la communication avec les personnes immigrantes. Ils et elles sont prêts à faire preuve de créativité pour pouvoir communiquer minimalement avec elles. Ils peuvent par exemple avoir recours à des pratiques alternatives telles que laisser la personne parler dans sa langue ou interagir en image. Ils peuvent recourir à des membres de la famille, à d'autres clients (ex.: les membres des groupes de thérapie pour conjoints aux comportements violents) ou à un réseau de collègues parlant diverses langues pour les aider dans leurs interventions. Il arrive que ces stratégies réussissent. Il faut bien reconnaître toutefois (avec eux) que certaines de leurs tentatives sont dans d'autres circonstances insuffisantes ou que leurs moyens paraissent dérisoires par rapport à l'ampleur des problèmes à résoudre. Être réduit à communiquer par la gestuelle constitue par exemple un moyen d'échange très limité, même s'il permet de créer un lien avec la personne immigrante en attendant un soutien mieux adapté. Le recours aux interprètes bénévoles issus de la famille ou de la communauté pose des enjeux éthiques, alors que les ressources du réseau professionnel peuvent s'avérer insuffisantes pour faire face à la diversité des langues parlées sur un territoire comme celui de Montréal. Il apparaît alors important de développer des services d'interprétariat compétents pour aller à l'encontre des nombreuses limites évoquées. L'accessibilité de ces services à un coût abordable revêt une importance particulière pour les organismes

communautaires dont les ressources financières sont généralement plus limitées que celles des milieux institutionnels.

**- Les paradoxes d'une intervention interculturelle**

L'approche interculturelle en intervention, à laquelle plusieurs répondants de la présente étude ont été formés et se réfèrent, constitue un outil pour les agents de terrain qui effectuent au quotidien la médiation interculturelle qui permet l'intégration des immigrants. Sur le plan théorique, on peut la rattacher à un courant plus large que le sociologue Gérard Bouchard (2012) appelle l'interculturalisme. Selon l'auteur, ce modèle d'intégration et de gestion de la diversité culturelle est basé sur le respect des droits, la promotion du français, la prise en compte de la nation québécoise dans toute sa diversité, un accent sur l'intégration, la promotion des interactions entre les communautés, le développement d'une culture commune et la promotion d'une identité, d'une appartenance, et d'une culture nationale québécoise (p. 52). Bien qu'il soit prévalent au Québec, il comporte un certain nombre de paradoxes et de défis.

*«L'interculturalisme reconnaît donc l'existence de fait et la légitimité d'une majorité culturelle et de minorités. Il octroie à chacune le droit d'assurer son avenir, suivant ses choix, tout en préconisant l'interaction la plus étroite possible entre ces composantes dans un objectif d'intégration. On perçoit ici un important paradoxe et en même temps l'un des plus grands défis de l'interculturalisme, soit l'institution d'un équilibre entre l'impératif du pluralisme et celui de l'inclusion. En d'autres mots, la volonté d'atténuer la dualité (...) doit composer avec le droit des membres de la majorité fondatrice et des minorités de rester attachés à leur héritage et à leur identité» (Bouchard, 2012 : 58)*

Les données de la présente étude suggèrent que le travail des personnes qui interviennent auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale relève du même paradoxe et comporte des défis similaires. Il s'agit de combattre la violence conjugale avec des approches héritées de plusieurs décennies de promotion des droits et de l'autonomie des femmes dans la société d'accueil tout en respectant la vision du monde d'hommes et de femmes issus de sociétés ayant connu une évolution différente. La tension entre ces différents impératifs de l'intervention est présente à travers plusieurs aspects du discours et des pratiques des répondants.

L'examen des solutions et des pistes d'intervention relatées par les répondants-es dans le cadre des incidents critiques met en évidence un discours soucieux de l'autre et de son héritage. Ainsi, pour quatre types d'incidents (représentations, conflits de loyauté, troubles psychologiques, conflits normatifs), les répondants-es misent sur l'écoute attentive et sans jugement lorsqu'ils sont confrontés à certaines représentations de la violence minimisant celle-ci ou la niant, ils explorent le système de la personne immigrante en faisant preuve de respect et en mettant leur jugement de côté. Ils tiennent également à explorer la culture, l'histoire et le parcours migratoire des personnes immigrantes aux prises avec des troubles psychologiques afin de mieux comprendre ces dernières. Enfin, en cas de conflit normatif, ils observent, interrogent, tentent de comprendre les comportements et se décentrent pour se mettre à la place de la personne immigrante.

La recherche d'un dénominateur commun est une autre façon de se montrer sensible aux valeurs de la personne immigrante et de sa vision du monde. Elle est privilégiée dans les incidents reposant sur des barrières culturelles et religieuses tels que ceux en lien avec les représentations de la violence, les conflits de loyauté ou les conflits normatifs. Dans le cas des représentations, les

répondants-es identifient et interviennent par exemple sur des besoins qu'ils perçoivent comme universels et qui rejoignent à la fois la culture de la personne immigrante et la leur.

L'atteinte de ce dénominateur commun peut toutefois être difficile en raison de divergences avec la personne immigrante sur les objectifs et les besoins d'intervention ou parce que la personne souhaite retourner auprès de son conjoint malgré la situation de violence. Cet éventuel retour est souvent perçu comme une issue peu satisfaisante à l'intervention. En revanche, les répondants-es voient une issue favorable quand les personnes immigrantes semblent assimiler les valeurs de la société d'accueil en matière de violence conjugale. Cela peut s'observer par exemple par des gains dans la reconnaissance de la violence, la responsabilisation ou la flexibilité accrue des rôles joués au sein de la famille.

Un constat similaire peut être fait pour les incidents critiques en lien avec les conflits de loyauté. Les répondants-es rapportent avoir recours à un travail d'exploration du système de l'autre dans le respect et le non jugement. Ils adaptent leur intervention selon les coutumes et les valeurs du pays d'origine de la personne immigrante. Toutefois, ils considèrent que l'issue de leur intervention a été satisfaisante lorsqu'il y a eu séparation avec le conjoint et insatisfaisante lorsque le conflit de loyauté s'est révélé insurmontable.

La comparaison entre les principes énoncés et l'évaluation des interventions effectuées indique la présence d'un écart entre l'idéal et la pratique. La façon dont l'issue des situations est perçue révèle que les répondants-es sont porteurs de valeurs d'individualisation, d'autonomisation et de valorisation de soi faisant écho aux principes de l'intervention féministe. Ces valeurs émergent en effet dans leur perception de ce que devrait être la finalité de leurs interventions. Ainsi, s'ils évoquent la décentration dans leur définition d'une intervention adaptée, celles-ci ne se vérifient pas tout à fait dans leur perception des objectifs de leur intervention. Ils semblent à cet égard rester fidèles à des schèmes de valeurs intériorisés (Cohen-Émerique, 1983; Pontel et Demczuk, 2007) qui témoignent de l'évolution de la société d'accueil face à la violence conjugale et des solutions que celle-ci a progressivement mises en œuvre pour la combattre.

Selon plusieurs études, les valeurs d'individualisation, d'autonomisation ou de valorisation de soi peuvent s'avérer difficiles à transmettre. Elles risquent d'être en décalage avec les valeurs des minorités qui privilégient la relation et le soutien de la famille ou de la communauté culturelle ou religieuse (Latta et Goodman, 2005). Harper (2012) précise à ce sujet que les échanges entre les intervenants-es et les personnes immigrantes peuvent constituer une source de soutien et d'*empowerment*, mais aussi une occasion de stress et de victimisation secondaire pour les femmes et les membres de leur famille. L'adhésion à ces valeurs implique des décisions et des ruptures importantes pour les femmes immigrantes, comme l'illustrent les incidents critiques en liens avec les conflits de loyauté. Les répondants-es décrivent elles-mêmes d'ailleurs l'état dans lequel elles se sentent placées en tant qu'intervenantes quand elles doivent composer avec ces conflits de loyauté. Elles sont déstabilisées par le fossé entre deux visions qui ne se rejoignent pas. Le conflit de loyauté est encore plus déchirant pour la femme immigrante. Choisir l'autonomie et la valorisation de soi apportent certes des gratifications, dont celle d'échapper à la violence subie. Le prix à payer peut toutefois être très élevé si la conséquence de ce choix est la rupture avec le groupe d'appartenance. Le défi peut se révéler insurmontable. Pour Weinstock (à paraître) « la solidarité avec les femmes en proie avec des pratiques culturelles jugées patriarcales ne devrait pas se manifester par la volonté d'affranchir ces femmes de leurs cultures [...] mais plutôt par celle de mettre en place des conditions qui permettront aux femmes de pouvoir exercer plus efficacement [un] rôle de critique interne ».

Le désir de respecter la vision du monde des personnes immigrantes et la promotion des valeurs de la société d'accueil s'observe finalement par l'importance accordée par les répondants à la transmission d'informations sur le fonctionnement de cette société aux immigrants. Les pistes d'intervention rapportées par les répondants dans différentes catégories d'incidents critiques révèlent que ces derniers renseignent les personnes sur les valeurs prévalantes à travers des activités diversifiées comme l'initiation aux tâches de la vie quotidienne, l'accompagnement dans les procédures judiciaires (civiles et criminelles) ou administratives (aide sociale, immigration), l'explication des règles en vigueur dans l'organisme d'aide et l'enseignement concernant les droits des individus en matière de mariage, de violence conjugale ou d'immigration.

Dans ce travail de socialisation, il est à noter que les intervenants-es sont porteurs d'un certain pouvoir. Les questions qui se posent alors sont de savoir comment ces valeurs sont reçues par les personnes immigrantes? Celles-ci risquent-elles de se sentir bousculées? Le risque d'une socialisation imposée est de mettre en place ce que John Stuart Mill appelait la « tyrannie de la majorité » (dans Weinstock, à paraître) qui est « hautement préjudiciable aux droits individuels d'individus qui diffèrent par leurs façons de faire aux normes socioculturelles de la majorité ». En tant que médiateurs entre deux cultures, c'est une mise en garde que les intervenants-es doivent constamment garder en tête. Il convient de rappeler à cet égard que tant l'intervention féministe que l'intervention féministe intersectionnelle soulignent l'importance d'établir un rapport égalitaire dans la relation (Corbeil et Marchand, 2006, 2010).

### **3. LES BARRIÈRES À UNE INTERVENTION ADAPTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES**

La méthode des incidents critiques a amené les répondants-es à exposer des situations d'intervention concrètes et à identifier les barrières à une intervention qui se sont imposées dans le cadre de ces situations. Les résultats de la recherche révèlent que les barrières sont de différents ordres. Les premières sont spécifiques aux incidents liés à la langue, et plus particulièrement à l'utilisation des services d'un interprète. Les répondants-es rappellent les nombreuses contraintes liées à l'utilisation des services d'un interprète. Plusieurs écrits ont mentionné ces contraintes, en expliquant que l'intervention est plus ardue lorsqu'il s'agit de travailler de pair avec un interprète (Pontel, 2007), qu'il est nécessaire de former les interprètes (Smith, 2004), et que l'interprète ne doit pas se contenter de traduire, mais aussi de s'intéresser à la culture tout entière (Bhuyan et Senturia, 2005; Murdaugh *et al.*, 2004). Les résultats de la présente étude permettent d'ajouter qu'il existe d'autres aléas à l'utilisation des services d'un interprète tels que le possible manque de compétence de celui-ci, le fait qu'il ne respecte pas toujours la bonne distance, le fait qu'il puisse interférer dans l'intervention en provoquant de la gêne s'il fait partie de la même culture, qu'il prenne le contrôle de l'intervention et qu'il ne fasse pas preuve de neutralité. Les intervenantes ont également identifié comme barrières les coûts des honoraires des interprètes ou leur manque de disponibilités (notamment à cause de la diversité des dialectes). Les répondants-es des organismes pour conjoints ayant des comportements violents soulignent par ailleurs une contrainte spécifique à leur situation, soit le fait que les services d'un interprète ne peuvent être utilisés dans le cadre des groupes de thérapie, méthode d'intervention pourtant privilégiée (Rinfret-Raynor *et al.*, 2010). Il s'agit alors pour eux de composer avec la diversité du groupe ou de trouver des méthodes d'intervention alternatives pour répondre tout de même au besoin de la personne immigrantes, lorsque c'est possible.

Un deuxième type de barrières renvoie aux caractéristiques de la personne immigrante elle-même. Il peut s'agir de problèmes de santé mentale ou à des craintes et des perceptions de la personne à l'égard des acteurs du système de santé, ce qui complexifie la tâche de l'intervenant-te et le freine

dans ses démarches. Un troisième type d'obstacle est d'ordre culturel. Ce type de barrières renvoie à la difficulté de trouver un dénominateur commun entre la culture des répondants-es et celles des personnes immigrantes. Pourtant, tel que nous l'avons vu précédemment, ce dénominateur commun constitue un élément essentiel d'une intervention adaptée. De l'avis des répondants-es, l'intervention tend à se complexifier ou à déboucher sur une issue insatisfaisante lorsque la balance ne penche que d'un côté en raison du poids des valeurs religieuses, familiales, culturelles ou des normes de la société d'appartenance qui ne peuvent être négociées. Enfin, il y a les barrières institutionnelles essentiellement causées par le cloisonnement des services. L'intersection entre la violence conjugale, le statut d'immigrant, la culture d'appartenance (et parfois d'autres réalités particulières telles que des problèmes de santé mentale) implique une vision commune et une collaboration active entre les services de divers secteurs. Or, les répondants-es observent les limites et même quelquefois l'inexistence de cette collaboration.

#### 4. LES RECOMMANDATIONS FAITES PAR LES INTERVENANTS-ES POUR UNE INTERVENTION ADAPTÉE

Les questions de synthèse des entrevues ont permis d'explorer certaines pistes d'action afin de favoriser l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes. **La formation des intervenants-es** se détache de manière significative de l'ensemble des recommandations émises par les répondants-es des trois types d'organismes (46,4%). Les organismes doivent donc disposer des budgets nécessaires pour financer ce type de formation. Les types de formation suggérés par les répondants-es portent sur l'intervention inter ou ethnoculturelle. Il s'avère qu'une majorité de répondants-es ont reçu ce type de formation et il semble que cette expérience les ait suffisamment aidés dans leur pratique pour qu'ils la recommandent.

L'importance de la formation sur la diversité et les relations interculturelles a déjà été soulignée dans plusieurs écrits. Elle se justifie selon les auteurs par la nécessité de favoriser une attitude d'ouverture, de démythification, de sensibilité à l'égard des autres cultures et des besoins spécifiques qui peuvent s'y rattacher (Abu-Ras, 2003; Battaglini, 2007; Kulwicki *et al.*, 2010; Smith, 2004). Toutefois, la recommandation des répondants-es de la présente étude va au-delà de la formation formelle, puisqu'ils conseillent également aux intervenants-es, tout comme Fortin *et al.* (2007), de se procurer eux-mêmes de la documentation pour s'informer sur différents enjeux pouvant intervenir dans leurs interventions (ex. cultures, valeurs, traditions, etc.). Pour poursuivre dans ce sens et compléter la recommandation de formation informelle des répondants-es, soulignons la suggestion de Kasturitangan et Williams (2003) qui considèrent que celle-ci peut également passer par la participation à des événements des communautés culturelles comme autre voie pour permettre l'approfondissement des connaissances des multiples réalités culturelles.

La deuxième recommandation émise, cette fois par le quart (25%) des répondants-es, porte sur **la sensibilisation des communautés ethniques**. Les répondants-es soulignent que le programme de sensibilisation devrait porter autant sur la problématique de la violence conjugale, sur les ressources d'aide disponibles que sur le système régissant la protection des enfants exposés. Comme cela a été souligné dans des écrits antérieurs, de telles activités de sensibilisation sont importantes parce qu'elles représentent un moyen privilégié d'abolir les préjugés sur la violence conjugale, de mettre l'accent sur son ampleur et sa gravité et d'augmenter la visibilité des ressources d'aide disponibles (Abu-Ras, 2003; Moracco *et al.*, 2005).

Les répondants-es évoquent par ailleurs un autre thème qui mériterait de faire partie d'un programme de sensibilisation, soit celui des risques associés aux rencontres sur les sites Web. Ce thème constitue une préoccupation pour les répondants-es des maisons d'hébergement et des CSSS

en particulier et il concerne la situation des femmes immigrantes. Il apparaît que les rencontres entre personnes de même origine culturelle via les sites Web sont de plus en plus fréquentes. Ces rencontres virtuelles sont particulières puisque généralement ce sont des hommes immigrants résidant au Canada qui courtisent des femmes restées au pays. Ces rencontres se concluent fréquemment par un mariage entre deux personnes qui ne se connaissent que très peu et une situation de parrainage plaçant finalement des jeunes femmes dans une situation d'isolement, de dépendance et de risque de violence. Dès 2000, Langevin et Belleau signalaient que les sites Internet de ce type offrent plusieurs avantages pour les hommes désireux de rencontrer une femme de la même origine qu'eux: « ils permettent de rejoindre, à peu de coûts, un très grand nombre de maris-consommateurs potentiels. [...] Ils présentent aussi une plus grande efficacité que les catalogues puisque les banques de données permettent de sélectionner les promesses "sur mesure" à partir des désirs des maris-consommateurs» (p. 102). Ce rapport datant de plus d'une décennie et le Web 2.0 s'étant particulièrement développé ces dernières années, il est à redouter que cette pratique ne se soit élargie. Des efforts de sensibilisation sur les risques de ce genre de pratique sont donc à prévoir, mais il s'agirait aussi d'étendre les études sur ce contexte de vulnérabilité afin de mieux le comprendre, cerner ses contours et développer des interventions adaptées.

Enfin, trois recommandations émises par les répondants-es, bien que différentes, invitent à la mise en place **d'une plus grande collaboration entre les services dans le but de développer des interventions** qui rejoindraient les besoins d'insertion professionnelle et sociale des personnes immigrantes, la gestion des réalités particulières qu'elles peuvent vivre et le suivi auprès de leurs enfants qui ont été exposés à la violence. En effet, 10,7% des répondants-es pensent qu'il faut favoriser la collaboration intersectorielle entre les services, tant pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle que pour gérer des réalités particulières qui s'ajoutent à la condition d'immigrant (ex. : santé mentale, toxicomanie). Le développement de services pour les enfants de personnes immigrantes a été évoqué par 10,7% des répondants-es. Il apparaît que les enfants sont trop souvent oubliés dans l'intervention, ballottés d'un endroit à un autre sans véritable suivi de leur vie scolaire. Enfin, 7,1% de répondants-es pensent que certains services devraient être intégrés afin d'être dédiés exclusivement à la réalité des personnes immigrantes en situation de violence conjugale, notamment pour mieux éviter l'impact de certaines décisions en matière d'immigration qui peuvent placer les femmes dans des situations difficiles (ex. : expulsion du pays de la mère sans les enfants). Les résultats de la présente étude montrent tout autant la nécessité de la collaboration intersectorielle que les difficultés de mise en place de celle-ci. Ceci alors que comme le montrent les analyses proposées par Burman *et al.* (2004), la marginalisation et l'exclusion de groupes vulnérables peut être exacerbée quand les services de tous les secteurs impliqués de près ou de loin pour contrer la violence conjugale ne sont pas offerts de manière coordonnée.



## Conclusion

La présente étude a permis de documenter ce qui constitue une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale, tant du point de vue des intervenants-es qu'à la lumière de leurs pratiques. La typologie développée dans cette étude et la tentative de définition d'une intervention adaptée que nous avons élaborée semble utiles pour informer les intervenants-es sur les différentes situations qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans leur pratique auprès des personnes immigrantes et les pistes d'action possibles. Elle rend également compte des enjeux susceptibles d'émerger dans ce contexte d'intervention. Toutefois, des études ultérieures semblent nécessaires pour analyser cette définition à la lumière d'autres points de vue, notamment celui des principales et principaux concernés : les personnes immigrantes qui reçoivent des services. La comparaison de ces deux points de vue apporterait sans aucun doute d'autres pistes d'analyses quant à ce qui constitue une intervention adaptée.

Toutefois, plusieurs constats se dégagent de notre analyse.

Le premier constat est que tant dans leur tentative d'une définition d'une intervention adaptée que dans la description de leur pratique, les répondants-es ont fait référence à l'approche interculturelle. La formation que la majorité des répondants-es ont reçu sur ce thème peut expliquer cette tendance. Un deuxième constat est à faire sur la place et la gestion des valeurs dans la rencontre entre un-e intervenant-te et une personne immigrante. Bien que l'approche interculturelle ait été intégrée par la majorité des répondants-es et les invite à s'ouvrir sur les valeurs de la personne immigrante pour aboutir à d'un dénominateur commun, il apparaît que les valeurs de la société dominante tendent à prendre plus de place dans l'intervention. Les valeurs d'indépendance et d'autonomisation de la femme sont véhiculées au sein de la société d'accueil et il apparaît parfois difficile pour les répondants-es de les dépasser réellement pour rejoindre la culture de l'autre.

Un troisième constat concerne la redondance des données qui concernent les difficultés reliées à la langue et les problèmes de communication. Cette dimension de l'intervention auprès des personnes immigrantes semble constituer un grand enjeu, tout comme l'utilisation des services d'un interprète.

Enfin, la moitié des répondants-es soulignent l'importance de la formation pour intervenir auprès des personnes immigrantes. Dans le contexte de l'importance de l'immigration pour la société québécoise, cette recommandation revêt une dimension importante afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes immigrantes en lien avec la violence conjugale.



## Bibliographie

- Abu-Ras, W. (2003). Barriers to services for arab immigrant battered women in a Detroit Suburb. *Journal of social work research and evaluation* , 4 (1), 49-65.
- Adams, D. (1988). Treatment models for men who batter : A profeminist analysis. Dans K. Yllö, & M. Bograd (dir.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. Newbury Park, CA: Sage.
- Adames, S. B. et Campbell, R. (2005). Immigrant Latinas' Conceptualizations of Intimate Partner Violence. *Violence Against Women*, 11, 1341-1364.
- Aguilar, H. G., Dutton, M. A. et Orloff, L. E. (2000). Lifetime prevalence of violence against latina immigrant : Legal and policy implications. *Domestic violence : Global responses*, 93-113.
- Ahmad, F., Riaz, S., Barata, P. et Stewart, D. E. (2004). Patriarchal beliefs and perceptions of abuse among South Asian immigrant women. *Violence Against Women*, 10, 262-282.
- Ahmad, F., Driver, N., McNally, M. J. et Stewart, D. E. (2009). Why doesn't she seek help for partner abuse? An exploratory study with South Asian immigrant women. *Social Science & Medicine*, 69, 613-622.
- Anitha, S. (2008). Neither safety nor justice : The UK government response to domestic violence against immigrant women. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 30(3), 189-202.
- Aumont, G. (1999). *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*. Montréal, Canada : Gouvernement du Québec. Ministère de la Santé et des Services sociaux et Ministère de la Famille et de l'Enfance.
- Babcock, J. C., Jacobson, N. S., Gottman, J. M. et Yerington, T. P. (2000). Attachment, emotional regulation, and the function of marital violence : Differences between secure, preoccupied and dismissing violent and nonviolent husbands. *Journal of Family Violence*, 15, 391-409.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewoodcliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Battaglini, A. (2007). *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*, La prévention en actions – Garder notre monde en santé. Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Gouvernement du Québec.
- Benhadjoudja, L. (2011). *Les besoins des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais concernant l'accessibilité des services d'aides en violence conjugale*. Montréal, Canada : Table de concertation en violence conjugale de Montréal.
- Bhuyan, R. et Senturia, K. (2005). Understanding domestic violence resource utilization and survivor solutions among immigrant and refugee women. Introduction to the special issue. *Journal of Interpersonal Violence*, 20(8), 895-901.

- Bouchard, G. (2012). *L'interculturalisme, Un point de vue québécois*. Montréal : Boréal.
- Bourgon, M. et Corbeil, C. (1990). Dix ans d'intervention féministe au Québec : bilan et perspectives, *Santé mentale au Québec*, 15(1), 205-222.
- Brownridge, D. A. et Halli, S. S. (2002). Double jeopardy? Violence against immigrant women in Canada. *Violence and victims*, 17 (4), 455-471.
- Burman, E., Smailes, S. L. et Chantler, K. (2004). « Culture » as a barrier to service provision and delivery : Domestic violence services for minoritized women. *Critical Social Policy*, 24(3), 332-357.
- Castro, F. G., Barrera, M. J. et Martinez, C. R. (2004). The cultural adaptation of prevention interventions : Resolving tensions between fidelity and fit. *Prevention Science*, 5(1), 41-45.
- Castro, F. G., Rawson, R. et Obert, J. (2001, décembre). Cultural and treatment issues in the adaptation of the Matrix model for implementation in Mexico. Communication présentée au *Centros de Integracion Juvenil Conference on Drug Abuse Treatment*, Mexico City, Mexico.
- Citoyenneté et immigration Canada (CIC). (2009). *Guide du parrain. Catégorie du regroupement familial*. Extrait du site web de *Citoyenneté et immigration Canada* le 30 octobre 2010 : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/guides/ip/ip02-fra.pdf>.
- Citoyenneté et immigration Canada (CIC). (2011). *Canada faits et chiffres. Aperçu de l'immigration. Résidents permanents et temporaires*. Ottawa, Canada : Gouvernement du Canada.
- CLEO. (2009, janvier). *Femmes immigrantes et violence familiale*. Extrait du site web de Community Legal Education Ontario (CLEO), consulté le 30 octobre 2010 : [www.cleo.on.ca/francais/pubf/onpubf/PDFf/immigration/immwomfr.pdf](http://www.cleo.on.ca/francais/pubf/onpubf/PDFf/immigration/immwomfr.pdf)
- Cogan, R. et Porcerelli, J. H. (2003). Psychoanalytic psychotherapy with people in abusive relationships : A treatment outcome study. *Journal of Aggression, Maltreatment, and Trauma*, 7, 29-46.
- Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91.
- Collins, P. H. (2000). *Black feminist thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment* (2nd ed.). New York, NY: Routledge.
- Conseil du statut de la femme. (2011). *Mémoire sur le document de consultation intitulé « La planification de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015 »*. Québec, Canada : Gouvernement du Québec.
- Corbeil, C. et Marchand, I. (2006). Penser l'intervention féministe à l'aube de l'approche intersectionnelle : Défis et enjeux. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 40-67.

- Corbeil, C. et Marchand, I. (2010). *L'intervention féministe d'hier à aujourd'hui. Portrait d'une pratique sociale diversifiée*. Montréal, Canada : Les éditions du remue-ménage.
- Crandall, M., Senturia, K., Sullivan, M. et Shiu-Thorton, S. (2005). "No way out". Russian-speaking women's experiences with domestic violence. *Journal of interpersonal violence*, 20(8), 941-958.
- Crenshaw, K. W. (1991). Mapping the margins of intersectionality, identity politics and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241-1299.
- Crenshaw, K. W. (2005). Cartographie des marges : Intersectionnalité, politiques de l'identité et violences contre les femmes de couleur. *Cahiers du genre*, 39, 51-82.
- CRI-VIFF. (2012). *Définition de la violence*. Extrait du site web du Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes, consulté en ligne au : <https://www.criviff.qc.ca/cms/index.php?menu=25&lang=fr>
- Damant, D., Lapierre, S., Kouraga, A., Fortin, A., Hamelin-Brabant, L., Lavergne, C. et Lessard, G. (2008). Taking child abuse and mothering into account: Intersectional feminism as an alternative for the study of domestic violence. *Affilia*, 23, 123-185.
- Dankwort, J. (1988a). Programmes pour les hommes batteurs : Une question de responsabilité. *Intervention*, 79, 73-83.
- Dankwort, J. (1988b). Une conception alternative de la violence conjugale : Vers une intervention efficace auprès des hommes violents. *Service Social*, 37(1/2), 86-119.
- Dankwort, J. (1994). *Counsellor's Accounts of Wife Abuse and Their Clinical Practice: Exploring a Controversy* (thèse de doctorat non publiée). Université de Montréal, Québec, Canada.
- De Koninck, M., Pâquet-Deehy, A., Dennie, M., Savard, S. et Turgeon, J. (1994). Interventions féministes : Parcours et perspectives. *Les pratiques sociales au Québec*, 7(2), 155-169.
- Derose, K. P., Escarce, J. J. et Lurie, N. (2007). Immigrants and health care: Sources of vulnerability. *Health Affairs*, 26(5), 1258-1268.
- Dictionnaire Larousse. (2012). Définition d'adaptation. Extrait du site web, consulté en ligne au : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/adaptation/1003>
- Donnelly, D. A., Cook, K. J., van Ausdale, D. et Foley, L. (2005). White privilege, color blindness, and services to battered women. *Violence Against Women*, 11(1), 6-37.
- Dorvil, H. et Mayer, R. (2001). Les approches théoriques. Dans *Problèmes sociaux. Tome I. Théories et méthodologies*. Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.

- Dubé, M., Rinfret-Raynor, M. et Drouin, C. (2005). Étude exploratoire du point de vue des femmes et des hommes sur les services utilisés en matière de violence conjugale. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 301-320.
- Dulac, G. (1999). *Intervenir auprès des clientèles masculines. Théories et pratiques Québécoises*. Montréal, Canada : A.I.D.R.A.H.
- Dutton, D. (2003). Treatment of assaultiveness. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 7(1/2), 7-28.
- Dutton, D. G., Saunders, D. Starzomki, A. et Bartholomew, K. (1994). Intimacy - Anger and insecure attachment as precursors of abuse in intimate relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(15), 1367-1386.
- Dworkin, J. (1988). To certify or not certify : Clinical social work decisions and involuntary hospitalization. *Social Work in Health Care*, 13(4), 81-98.
- Edleson, J. L. (1984). Working with men who batter. *Social Work*, 29(3), 237-242.
- Erez, E., Adelman, M. et Gregory, C. (2009). Intersections of immigration and domestic violence: Voices of battered immigrant women. *Feminist Criminology*, 4(1), 32-56.
- Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec. (2007). *Avis présenté à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles*. Accessible sur le web au : <http://www.fede.qc.ca/pdf/AvisAccommodementsFRHFVDQ.pdf>
- Ferraro, K. J. (1988). An existential approach to battering. Dans G. Hotaling, D. Finkelhor, J. T. Kilpatrick, et M. A. Straus (dir.), *Family Abuse and its Consequences* (p.126-138). Newbury Park, CA: Sage Publications
- Finn, J. (1987). Men's domestic violence treatment. The Court referral component. *Journal of Interpersonal Violence*, 2(2), 154-165.
- Flanagan, J. C. (1954a, avril). La technique de l'incident critique. *Revue de psychologie appliquée*, 165-185.
- Flanagan, J. C. (1954b, juillet). La technique de l'incident critique (suite). *Revue de psychologie appliquée*, 267-295.
- Fortin, A., Côté, I., Rousseau, S. et Dubé, M. (2007). Réalités ethnoculturelles. Dans *Soutenir les mères pour prévenir les effets néfastes de la violence conjugale chez les enfants : Guide pour les intervenantes des maisons d'aide et d'hébergement* (p.73-81). Montréal et Québec, Canada : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.

- Fruzzetti, A. E. et Levensky, E. R. (2000). Dialectical behavior therapy for domestic violence: Rationale and procedures. *Cognitive and Behavioral Practice*, 7, 435–447.
- Galarneau, D. et Morissette, R. (2008). Scolarité des immigrantes et compétences professionnelles requises. Extrait du site web de Statistique Canada, consulté le 25 octobre 2010 : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2008112/pdf/10766-fra.pdf>
- Garceau, M.-L., Villeneuve, A. N. et Dupont, D. (2007). *Formation en matière de violence faite aux femmes. Partie III : Violence conjugale. Module 3.2 : Violence conjugale chez les femmes immigrantes et réfugiées*. Ottawa, Canada : Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.
- Gill, A. (2004). Voicing the silent fear : South Asian women’s experiences of domestic violence. *Howard Journal of Criminal Justice*, 43(5), 465-483.
- Gillum, T. L. (2008). Community response and needs of African American female survivors of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 23(1), 39-57.
- Gondolf, E. W. (1999). A comparison of reassault rates in four batterer programs : Do court referral, program length and services matter? *Journal of Interpersonal Violence*, 14, 41-61.
- Gondolf, E. W. (2002). *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes, and Recommendations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gondolf, E. W. (2008). Program completion in specialized batterer counseling for African-American men. *Journal of Interpersonal Violence*, 23(1), 94-116.
- Gouvernement du Québec. (1995). *Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale. Politique d'intervention en matière de violence conjugale*. Québec, Canada : Ministères de la Santé et des Services sociaux, de la Justice, de la Sécurité publique et de l'Éducation, et Secrétariats à la Condition Féminine et à la Famille.
- Gouvernement du Québec. (1999). *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*, Gouvernement du Québec. Québec, Canada : Ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Gouvernement du Québec. (2004). *Plan d'action gouvernementale 2004-2009 en matière de violence conjugale*. Montréal, Canada : Ministère de la Justice.
- Gouvernement du Québec. (2007). *L'immigration au Québec : Partage des responsabilités Québec-Canada, statuts des personnes se trouvant au Québec, Catégories d'immigration*. Extrait du site web du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, consulté le 28 novembre 2010 : <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/Immigration-quebec-partage-responsabilites.pdf>.

- Gouvernement du Québec. (2012). *L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes – 2007-2011*. Québec, Canada : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.
- Gupta, J., Acevedo-Garcia, D., Hemenway, D., Decker, M. R., Raj, A. et Silvemnan, J. G. (2009). Premigration exposure to political violence and perpetration of intimate partner violence among immigrant men in Boston. *American Journal of Public Health*, 99(3), 462-469.
- Guruge, S. et Humphreys, J. (2009). Barriers affecting access to and use of formal social supports among abused immigrant women. *Canadian Journal of Nursing Research*, 41(3), 64-84.
- Guyon, L., Simard, R. et Nadeau, L. (1981). *Va te faire soigner, t'es malade*. Montréal, Canada : Stanké.
- Hamberger, L. K. (1997). Female offenders in domestic violence: A look at actions in context. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma* 1 (1), 117-129.
- Hamby, S. L. (1998). Partner violence prevention and intervention. Dans J. L. Jasinski et L. M. Williams (dir.), *Partner violence. A comprehensive review of 20 years of research* (p. 210-258). Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Hancock, T. (2007). Addressing wife abuse in Mexican immigrant couples : Challenges for family social workers. *Journal of Family Social Work*, 10(3), 31-50.
- Hancock, T. U. et Siu, K. (2009). A culturally sensitive intervention with domestically violent Latino immigrant men. *Journal of Family Violence*, 24, 123-132.
- Harper, E. (2012). *Regards sur l'intersectionnalité*. Montréal, Canada : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.
- Harper, E. et Martinez, E. (2006). *Intervenir en violence conjugale auprès des communautés ethnoculturelles : Réalisations et pistes d'actions de 1996 jusqu'à aujourd'hui et pistes d'action pour les années à venir*. En collaboration avec le comité ethnoculturel de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal et le CRI-VIFF.
- Hearn, J. (1998). *The violences of men*. London, Grande-Bretagne : Sage Publications.
- Hyman, I., Forte, T., Du Mont, J., Roomans, S. et Cohen, M. M. (2006). Help-seeking rates for intimate partner violence (IPV) among Canadian immigrant women. *Health Care for Women International*, 27(8), 682-694.
- Kasturirangan, A., Krishnan, S. et Riger, S. (2004). The impact of culture and minority status on women's experiences of domestic violence. *Trauma, Violence and Abuse*, 5(4), 318-332.
- Kasturirangan, A. et Williams, E. N. (2003). Counseling Latina battered women : A qualitative study of the Latina perspective. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 31(3), 162-178.

- Kim, I. J. et Zane, M. W. S. (2004). Ethnic and cultural variations in anger regulation and attachment patterns among Korean American and European American male batterers. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 10, 151-168.
- Kulwicki, A., Aswad, B., Carmona T. et Ballout, S. (2010). Barriers in the utilization of domestic violence services among Arab immigrant women : Perception of professionals, service providers & community leaders. *Journal of Family Violence*, 25, 727-735.
- Kumpfer, K. L., Alvarado, R., Smith, P. et Bellamy, N. (2002). Cultural sensitivity in universal family-based prevention interventions. *Prevention Science*, 3(3), 241-244.
- Lambin, M. (1994). *Les praticiens sociaux et les adolescents vivant une carence relationnelle : Interventions cliniques facilitant ou obstruant le traitement* (mémoire de maîtrise non publié). Université Laval, Québec, Canada.
- Langevin, L. et Belleau, C. (2000). *Le trafic des femmes au Canada : une analyse critique du cadre juridique de l'embauche d'aides familiales immigrantes résidentes et de la pratique des promesses par correspondance*. Ottawa : Condition féminine Canada.
- Langhinrichsen-Rohling, J. (2005). Top 10 greatest “hits”. Important findings and future directions for intimate partner violence research. *Journal of Interpersonal Violence*, 20(1), 108-118.
- Larouche, G. (1987). *Agir contre la violence: une option féministe à l'intervention auprès des femmes battues*. Montréal, Canada : La Pleine Lune.
- Latta, R. et Goodman, L. A. (2005). Considering the interplay of cultural context and service provision in intimate partner violence : The case of Haitian immigrant women. *Violence Against Women*, 11(11), 1441-1464.
- Leclerc, C., Bourassa, B. et Filtreau, O. (2010). Utilisation de la méthode des incidents critiques dans une perspective d'explicitation, d'analyse critique et de transformation des pratiques professionnelles. *Éducation et francophonie*, 38(1), 11-32.
- Legault, G. et Fronteau, J. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrantes et des Réfugiés. Dans G. Légault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (p. 44-66). Montréal, Canada : Gaetan Morin.
- Linehan, M. M. (1993). *Skills training manual for treating borderline personality disorder. Diagnosis and treatment of mental disorders*. New York, NY : Guilford Press.
- Mederos, F. (2002). Changing our visions of intervention. The evolution of programs for physically abusive men. Dans E. Aldarondo et F. Mederos (dir.), *Programs for men who batter: Intervention and prevention strategies in a diverse society*. Kingston, NJ : Civic Research Institute.

- Merchant, M. (2000). A comparative study of agencies assisting domestic violence victims : Does the South Asian community have special needs ? *Journal of Social Distress and the Homeless*, 9(3), 249-259.
- Menjívar, C. et Salcido, O. (2002). Immigrant women and domestic violence. Common experiences in different countries. *Gender & Society*, 16(6), 898-920.
- Ministère de la Justice Canada. (2012). L'initiative de lutte contre la violence familiale. Récupéré le 7 février 2013 sur le site du ministère : <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/vf-fv/rap-rep/p4.html>.
- Moracco, K. E., Hilton, A., Hodges, K. G. et Frasier, P. Y. (2005). Knowledge and attitudes about intimate partner violence among immigrant Latinos in rural North Carolina. *Violence Against Women*, 11(3), 337-352.
- Muehlenhard, C. L. et MacNaughton, J. S. (1988). Women's attitudes toward women who "lead men on." *Journal of Social and Clinical Psychology*, 7, 65-79.
- Murdaugh, C., Hunt, S. et Sowell, R. (2004). Domestic violence in Hispanics in the Southeastern United States : A survey and needs analysis. *Journal of Family Violence*, 19(2), 107-115.
- Nosko, A. et Wallace, B. (1988). Group work with abusive men: A multidimensional model. *Social Work with Groups*, 11(3), 33-52.
- O'Leary, K. D. (1988). Physical aggression between spouses: A social learning theory perspective. Dans V. B. van Hasselt, R. L. Morrison, A. S. Bellack et M. Hersen (dir.), *Handbook of Family Violence* (31-55). New York, NY : Plenum Press.
- Orme, J., Dominelli, L. et Mullender, A. (2000). Working with men from a feminist social work perspective. *International Social Work*, 43(1), 89-105.
- Oxman-Martinez, J. et Krane, J. (2005). Un décalage entre théorie et pratique? Violence conjugale et femmes issues des minorités ethniques. *Journal International de Victimologie*, 3(3), 1-10.
- Oxman-Martinez, J., Krane, J., Corbin, N. et Loïselle-Leonard, M. (2002). *Competing conceptions of conjugal violence : Insights from an intersectional framework. Funded by Multiculturalism, Canadian Heritage*. Montréal, Canada : The Centre for Applied Family Studies.
- Pence, E. et Paymar, M. (1993). *Eduction Groups for Men who Batter. The Duluth Model*. New York, NY : Springer Publishing Company.
- Pontel, M. (2007). *Les malaises des intervenantes et intervenants en contexte interculturel*. Actes de la journée d'étude du 27 novembre, Table de concertation en violence conjugale de Montréal.
- Pontel, M. et Demczuk, I. (2007). *Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. Les défis de l'adaptation des services en violence conjugale*.

Montréal, Canada : Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec ; Table de concertation en violence conjugale de Montréal ; Services aux collectivités de l'UQAM.

- Raj, A. et Silverman, J. G. (2002). Violence against immigrant women. The roles of culture, context, and legal immigrant status on intimate partner violence. *Violence against women*, 8 (3), 367-398.
- Raj A. et Silverman J. G. (2003). Immigrant South Asian women at greater risk for injury from intimate partner violence. *American Journal of Public Health*, 93(3), 435-7.
- Raj, A. et Silverman, J. G. (2007). Domestic violence help-seeking behaviors of South Asian battered women residing in the United States. *International Review of Victimology*, 14(1), 143-170.
- Reidy, R. et von Korff, M. (1991) Is battered women's help-seeking connected to their level of abuse? *Public Health Reports*, 106, 360-364.
- Réseau national sur la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles. (2004) *La compétence culturelle ce n'est pas seulement la tolérance, c'est l'excellence des services*. Bulletin électronique no. 1. Consulté en ligne au : <http://www.ccsd.ca/subsites/cd/f/docs/bulletin/1/index.htm>.
- Rinfret-Raynor, M., Brodeur, N., Lesieux, É. et Turcotte, M. (2010). *Services d'aide en matière de violence conjugale : État de la situation et besoins prioritaires*. Montréal, Canada : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.
- Rinfret-Raynor, M. et Cantin, S. (1997). Feminist therapy for battered women : An assessment. Dans G. K. Kantor et J. L. Jasinski (dir.), *Out of darkness: Contemporary perspectives on family violence* (p.219-234). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rinfret-Raynor, M., Pâquet-Deehy, A., Larouche, G. et Cantin, S. (1991). *Intervenir auprès des femmes violentées : évaluation de l'efficacité d'un modèle féministe. Présentation et analyse des résultats. Rapport de recherche no 2*. Montréal, Canada : Université de Montréal, École de service social.
- Riou, D. A., Rinfret-Raynor, M., Cantin, S., Carignan, P. et Messier, M. (2003). *La violence envers les conjointes dans les couples québécois, 1998*. Montréal, Canada : Institut de la statistique du Québec.
- Rojas-Viger, C. (2007). *Perceptions d'intervenants-es des réseaux institutionnel et communautaire à l'égard des programmes visant à contrer la violence conjugale chez les femmes immigrantes*. Montréal, Canada : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.

- Romito, P. (2000). Private violence, public complicity: The response of health and social services to battered women. Dans L. Sherr et J. S. St. Lawrence (dir.), *Women, health, and mind* (p. 59–74). New York, NY : Wiley.
- Rothman, E. F., Gupta, J., Pavlos, C., Dang, Q. et Coutinho, P. (2007). Batterer intervention program enrollment and completion among immigrant men in Massachussets. *Violence Against Women*, 13, 527-543.
- Saunders, D. G. (1984). Helping husbands who batter. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*, 65(6), 347-353.
- Saunders, D. (1996). Feminist-cognitive-behavioral and process psychodynamic treatments for men who batter: interaction of abuser traits and treatment models. *Violence and Victims*, 11, 393–413.
- Sharma, A. (2001). Healing the wounds of domestic abuse : Improving the effectiveness of feminist therapeutic interventions with immigrant and racially visible women who have been abused. *Violence Against Women*, 7(12), 1405-1428.
- Shepard, M. (1991). Feminist practice principles for social work intervention in wife abuse. *Affilia*, 6(2), 87-93.
- Simich, L., Beiser, M., Stewart, M. et Makwarimba, E. (2005). Providing social support for immigrants and refugees in Canada: Challenges and directions. *Journal of Immigrant Health*, 7, 259–268.
- Smith, E. (2004). *Nulle part où aller? Répondre à la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles : voix des intervenantes sur le terrain*. Ottawa, Canada : Conseil canadien de développement social.
- Sokoloff, N. J. (2008). Expanding the intersectional paradigm to better understand domestic violence in immigrant communities. *Critical criminality*, 16 (4), 229-255.
- Sokoloff, N. J. et Dupont, I. (2005). Domestic violence at the intersections of race, class, and gender : Challenges and contributions to understanding violence against marginalized women in diverse communities. *Violence Against Women*, 11(1), 38-64.
- Sonkin, D. J. et Dutton, D. (2003). Treating assaultive men from an attachment perspective. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 7(1/2), 105-133.
- Statistique Canada. (2006). *Femmes au Canada. Rapport statistique fondé sur le sexe*. Ottawa, Canada : Ministère de l'Industrie.
- Trimble, D. (1994). Confronting responsibility: Men who batter their wives. Dans A. Gitterman et L. Shulman (dir.), *Mutual Help Groups, Vulnerable Populations, And The Life Cycle* (p. 257-271). New York, NY: Columbia University Press.

- Wallace, R. et Nosko, A. (2003). Shame in male spouse abusers and its treatment in group therapy. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 7(1/2), 47-74.
- Weinstock, D. (à paraître). *Le multiculturalisme augmente-t-il la vulnérabilité des femmes?* Dans M. Rinfret-Raynor, É. Lesieux, MM. Cousineau, S. Gauthier, E. Harper, *Violence envers les femmes : réalités complexes et nouveaux enjeux dans un monde en transformation*. Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Whitaker, D. J. Le B. et Nolon, P. H. (2010). Persistence and desistence of intimate partner violence across relationships: Results from a national study. *Journal of Interpersonal Violence*, 25(4):591-609.
- Yoshihama, M. (2002). Battered women's coping strategies and psychological distress: Differences by immigration status. *American Journal of Community Psychology*, 30(3), 429-452.
- Yoshioka, M. R., Gilbert, L., El-Bassel, N. et Baig-Amin, M. (2003). Comparing South Asian, African American and Hispanic battered women. *Journal of family violence*, 18(3), 171-180.



## **Annexe 1 : Formulaire de consentement**

---



**Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es  
en situation de violence conjugale :  
état des pratiques dans les milieux d'intervention**

**Nom des chercheurs et affiliation :**

Maryse Rinfret-Raynor, Ph.D., Professeure émérite, responsable du projet, Université de Montréal  
Normand Brodeur, Ph.D., Professeur adjoint, co-chercheur, Université Laval

**FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**

Nom et prénom du ou de la participante :

Nom de la ressource représentée :

**A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS-ES**

J'accepte de participer à la recherche Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : état des pratiques dans les milieux d'intervention, sous la responsabilité de madame Maryse Rinfret-Raynor, professeure à l'École de Service Social de l'Université de Montréal. Les objectifs, les procédures et les implications de ma participation à ce projet de recherche m'ont été clairement expliqués par (nom de l'agent-e de recherche) : \_\_\_\_\_.

**Objectifs généraux de la recherche :**

- a) Répertoire les initiatives qui ont été faites pour adapter les services au Québec et au Canada;
- b) Identifier les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des intervenants-es;
- c) Décrire les pratiques actuelles en termes d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes;
- d) Identifier les barrières qui subsistent et des priorités d'action.

Je comprends que ma participation à ce projet comporte les engagements suivants :

- 1) Je comprends que ma participation à cette recherche consiste à :

- **Prendre part à une entrevue enregistrée d'une durée approximative de 45 minutes.**
- Cette entrevue portera sur les éléments constitutifs d'une intervention adaptée à partir de la technique de l'incident critique (TIC).

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

3) Je comprends que les renseignements recueillis pour cette recherche demeureront strictement confidentiels. Un numéro de code sera attribué à mon nom, de même qu'à la ressource que je représente. Les renseignements recueillis seront codés. Seuls-es les agents-es de recherche avec qui je serai en communication durant ma participation, et la responsable de la recherche, Maryse Rinfret-Raynor, auront accès à la liste des noms et des numéros de code, de même qu'aux renseignements recueillis. De plus, les renseignements seront conservés dans un classeur sous clé situé dans un bureau fermé. Aucun renseignement permettant de m'identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publié. À la fin du projet (juin 2012), les renseignements nominatifs seront détruits par déchiquetage pour les supports papier, par effacement physique pour les enregistrements audio, et par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture pour les supports informatiques. Seuls les renseignements ne permettant pas de m'identifier seront conservés après cette date. Enfin, je comprends que l'anonymat et la confidentialité pourront être garantis selon le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1), en particulier les dispositions des articles 83 et 89 pour toute demande d'accès et de rectification.

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

5) Je comprends que ma participation à ce projet pourra me donner l'occasion de contribuer à l'amélioration des services offerts aux femmes, enfant/adolescents-es et hommes en situation de violence conjugale, de même qu'à l'élaboration et à l'ajustement du prochain plan d'action du gouvernement en matière de violence conjugale.

6) Les autorisations que j'accorde à l'équipe de recherche de l'Université de Montréal ne sont valides que pour la durée du projet de recherche.

## B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature du chercheur \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_  
(ou de son représentant)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Pour toute question relative à la recherche, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec un-e agent-e de recherche, au numéro de téléphone suivant : \_\_\_\_\_ ou à l'adresse courriel suivante : \_\_\_\_\_.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou à l'adresse courriel [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca). (**L'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

*Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval :  
No d'approbation 2011-250 / 14-11-2011*



## **Annexe 2 : Questionnaire sociodémographique**

---



**Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es  
en situation de violence conjugale :  
état des pratiques dans les milieux d'intervention**

**Questionnaire sur les données démographiques et l'expérience professionnelle des  
intervenantes et des intervenants**

Nom, Prénom : \_\_\_\_\_

Sexe : Masculin  Féminin

Âge : \_\_\_\_\_

Quel est votre pays de naissance : \_\_\_\_\_

Nom de la maison / organisme dans laquelle vous œuvrez :  
\_\_\_\_\_

Quelle est votre fonction au sein de la maison/organisme ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quelle est votre formation académique ?  
\_\_\_\_\_

Avez-vous reçu une formation en lien avec les personnes immigrantes :

Oui  Non

Si oui, précisez :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Depuis combien d'années œuvrez-vous dans la maison/organisme ? \_\_\_\_\_

Depuis combien d'années œuvrez-vous dans le domaine de la violence conjugale ?  
\_\_\_\_\_



## **Annexe 3 : Guide d'entrevue**

---



## 1. Introduction

### a. Présentation du schéma général de la recherche

- i. Cette recherche porte sur l'adaptation des interventions de type psycho-sociale auprès des immigrants-es en situation de violence conjugale.
- ii. Elle vise à :
  - a. Identifier les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des intervenants-es;
  - b. Décrire les pratiques actuelles en termes d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes;
  - c. Identifier les barrières qui subsistent et des priorités d'action.
- iii. Pour atteindre ces objectifs, nous nous intéressons au travail des intervenants et des intervenantes qui, comme vous :
  - a. Sont en contact direct avec des personnes immigrantes;
  - b. Sont appelés à poser des actions ou à prendre des décisions pour intervenir auprès des personnes immigrantes;
  - c. Ces personnes sont des intervenantes des maisons d'hébergements, des intervenants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents, ainsi que des intervenants-es du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC-CSSS).

### b. Consentement et questionnaire

- i. Avant de passer à l'entrevue comme telle, je vais vous demander de :
  - a. Lire et signer ce formulaire de consentement;
  - b. Remplir un court questionnaire portant sur vos caractéristiques démographiques et sur votre expérience professionnelle.

### c. Description de la tâche attendue

- i. Dans la première partie de l'entrevue, je vais vous poser quelques questions sur votre travail au sein de votre maison/organisme. Par la suite, nous analyserons ensemble une ou deux situations d'intervention avec une personne immigrante où vous êtes intervenu-e personnellement. Nous voulons savoir et comprendre ce que vous avez fait dans chacune de ces situations pour intervenir de manière adaptée auprès de ces personnes.

## **2. Première partie : fonction au sein de l'organisme et expérience en violence conjugale**

- a. En quoi consiste votre travail actuel au sein de votre maison/organisme?
- b. Quelle place occupe les personnes immigrantes au sein de votre maison/organisme et de votre travail ?
- c. Y'a-t-il des activités de formation ou d'autres expériences qui vous ont préparé à intervenir auprès des personnes immigrantes?

## **3. Deuxième partie : Analyse d'une situation d'intervention auprès de personnes immigrantes**

Dans le 2e plan d'action en matière de violence conjugale, il est souligné qu'il faut « améliorer la connaissance des besoins des clientèles vivant des réalités particulières afin que les intervenantes et les intervenants puissent adapter leurs interventions et leur outils aux réalités de ces clientèles ».

Toutefois, cette notion d'adaptation demeure abstraite et nous nous demandons comment les intervenants-es la définissent eux-mêmes et comment ils procèdent concrètement pour mettre en œuvre une démarche ou un plan d'intervention adaptée.

Dans le cadre de votre mission qui vise à sortir les femmes de la violence, comment adaptez-vous vos interventions auprès des femmes immigrantes?

J'aimerais maintenant que vous pensiez à une situation (ou un cas) dans le cadre de laquelle vous avez fourni une intervention - que vous jugez adaptée - auprès de personnes immigrantes<sup>11</sup>.

- i. Décrivez la situation dans laquelle la ou les personnes étaient impliquées (Qui? Quand? Quoi? Où?)
- ii. Comment cette situation s'est-elle présentée à vous? (contexte de l'intervention)
- iii. En quoi cette situation nécessitait une adaptation du fait que cette personne était immigrante ?
- iv. Pouvez-vous nous décrire les interventions que vous avez faites lors de cette situation?

**\*\*Si pas de situation particulière, qu'est-ce que ça implique l'intervention au quotidien avec les femmes immigrantes? Qu'est-ce que vous faites de différent avec les femmes immigrantes comparativement à une intervention avec une québécoise.**

---

<sup>11</sup> Note importante : ici, l'interviewer laisse l'intervenant s'exprimer sur ce qui lui semble important, afin de lui laisser la place, de créer un climat de confiance et de se mettre à l'écoute de ce qui émerge spontanément. Les questions qui suivent précisent le champ à couvrir. Des questions ouvertes peuvent être utilisées pour amener la personne à élaborer davantage sur un point qu'elle n'a pas abordé ou sur lequel elle ne s'est pas assez attardée. Des questions fermées peuvent être utilisées pour obtenir de l'information plus spécifique.

v. Qu'est-ce qui, dans cette situation, a guidé ou influencé votre intervention? (ex : principes, valeurs, protocole d'intervention, facteurs d'ordre émotif, etc.)

vi. Parlez nous, s'il y a lieu, des collaborations ou des tentatives de collaboration avec d'autres personnes ou organismes pour vous aider à intervenir de manière adaptée dans cette situation.

(1) La nature de votre collaboration est-elle différente avec des femmes immigrantes?

vii. Que s'est-il passé après cette intervention?

(1) Quelle a été l'issue de la situation?

(2) Quelles ont été les suites de l'intervention?

viii. Dans cette situation, quel(s) élément(s) ont été le plus utile pour intervenir de manière adaptée auprès de la personne immigrante? Expliquez.

ix. Dans cette situation, y'a-t-il des barrières auxquelles vous avez été confrontée qui ont rendus plus difficile l'adaptation de l'intervention ? Expliquez.

x. Y'a-t-il des éléments de votre intervention que vous referiez autrement? Expliquez.

b. Y-a-t-il une autre situation avec une personne immigrante dans le cadre de laquelle vous avez fourni une intervention adaptée dont vous aimeriez parler, ou alors, si vous le désirez, une situation dans laquelle vous avez l'impression de ne pas être arrivé à intervenir de façon adaptée ?

i. Reprendre l'analyse de la nouvelle situation de la même manière que la première.

#### **4. Conclusion**

a. À la lumière des expériences dont vous nous avez parlé aujourd'hui,

i. Qu'est-ce qui constitue une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes?

(1) Diriez-vous que l'intervention féministe peut être appliquée de la même façon avec les femmes immigrantes?

ii. Quelle a été le plus grand défi auquel vous avez été confronté en intervenant-te avec les personnes immigrantes?

iii. De façon générale, quelles recommandations donneriez-vous pour favoriser l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes?

iv.



## **Annexe 4 : Fiche synthèse des incidents critiques**

---



---

ENTREVUE :

INCIDENT # :

CLSC

Maison

Organisme

---

**En quelques mots, quel est (quels sont) l'enjeu principal de cet incident?**

**Résumé de la situation qui nécessite une adaptation de l'intervention :**

**Contexte (Qui, quoi, quand, où) :**

**Interventions qui ont été faites :**

**Collaborations (s'il y a lieu) :**

**Principes qui ont guidé l'intervention; ce qui a été le plus utile :**

**Issue de la situation (satisfaisante ou pas?), suites à l'intervention et choses qu'on referait autrement :**

**Barrières / obstacles qui subsistent à l'adaptation des services et des interventions dans ce type d'incident :**

---

Collection Études et Analyses

*Nos partenaires fondateurs*

