

Supprimer Les Barrières, Renforcer La Sécurité :

Examen des systèmes et des stratégies
de soutien aux femmes et aux filles
musulmanes confrontées à la violence
fondée sur le genre

Silmy Abdullah
Décembre 7, 2023



Canadian Council of Muslim Women (CCMW)
Le conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)

© Conseil canadien des femmes musulmanes /
Canadian Council of Muslim Women 2023

Tous droits réservés

Le CCFM tient à remercier Femmes et Égalité
des genres Canada de son soutien

ISBN: 978-1-7386870-4-6

Auteure : Silmy Abdullah, J.D.

Conception graphique : Hana Shafi

Publié par le Conseil canadien des femmes musulmanes /
Canadian Council of Muslim Women

P.O. Box 73509, RPO Wychwood, Toronto, ON M6C 4A7



Women and Gender
Equality Canada

Femmes et Égalité
des genres Canada



Canadian Council of Muslim Women (CCMW)
Le conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)

SUPPRIMER LES BARRIÈRES, RENFORCER LA SÉCURITÉ :

Examen des systèmes et des stratégies de soutien aux femmes et aux filles musulmanes confrontées à la violence fondée sur le genre

Conseil canadien des femmes musulmanes
1 février, 2024

Par Silmy Abdullah

Table des matières

Introduction	4
À propos du CCFM	4
À propos de ce rapport	5
Pourquoi se concentrer sur les communautés musulmanes?	6
Le processus d'examen	6
Calendrier et activités principales de cet examen	6
Sommaire du guide d'examen	7
Tenue des examens	8
Analyse des résultats : Quelques remarques sur la méthodologie	12
Limites de l'examen et mises en garde importantes	13
Profil des organisations participantes et des utilisatrices de services	16
Organisations	16
Utilisatrices de services :	17
Principales conclusions de l'examen	22
Aperçu d'ensemble : L'expérience de la violence chez les femmes et les filles musulmanes, leurs besoins et les obstacles auxquels elles se heurtent pour obtenir des services	22
<i>Types de violence</i>	22
<i>Soutiens fréquemment demandés</i>	25
<i>Obstacles</i>	26
<i>Efforts actuels et défis organisationnels pour lutter contre les obstacles</i>	30
Principales conclusions de l'examen des politiques, des programmes et des pratiques de prestation des services	33
<i>Conformité au cadre des droits de la personne :</i>	33
Conclusions sur les politiques	36
Conclusions sur les programmes	39
Conclusions sur les pratiques de prestation des services	40
Points forts et secteurs de croissance	41
<i>Conformité à une approche fondée sur les traumatismes et la violence :</i>	41
Conclusions sur les politiques	44
Conclusions sur les programmes	45
	2

Conclusions sur les pratiques de prestation des services	49
Points forts et secteurs de croissance	51
<i>Conformité à l'approche féministe intégrée d'antiracisme et anti-oppression (AFI-ARAO)</i>	
52	
Conclusions sur les politiques	55
Conclusions sur les programmes	56
Points forts et secteurs de croissance	59
<i>Conformité à la sécurité culturelle</i>	60
Conclusions sur les politiques	62
Conclusions sur les pratiques de prestation des services	64
Points forts et secteurs de croissance	65
Une stratégie de changement	66
Approche globale et stratégies générales	67
Recommandations spécifiques en matière de politiques, programmes et services	69
Remerciements	77
Comité consultatif	78

Introduction

À propos du CCFM

Le Conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM) est un organisme national de bienfaisance qui se consacre à l'égalité, à l'équité et à l'habilitation de toutes les femmes musulmanes au Canada. Fondé en 1982 par la regrettée Lila Fahlman, le CCFM travaille à promouvoir l'identité des femmes musulmanes dans le contexte canadien. Depuis 40 ans, le CCFM défend avec fierté les intérêts des femmes musulmanes et de leurs familles, et élabore des projets qui enrichissent l'identité de la population musulmane canadienne, encouragent l'engagement civique et habilite les communautés. Le CCFM travaille massivement sur la question de la violence à l'égard des femmes, plaidant pour la fin des mariages forcés et des mutilations génitales féminines et de l'excision (MGF/E). Le CCFM préconise également de remplacer le terme « crime d'honneur » par le mot « féminicide ». Le CCFM est composé d'un Conseil national qui travaille à la réalisation des objectifs de l'organisme sur le plan national et possède des sections partout au Canada et des membres dont la passion et le travail assidu font avancer la vision du CCFM dans les communautés locales. Pour en savoir plus sur le CCFM, cliquez [ici](#).

Principes directeurs du CCFM

- Nous sommes guidées par le message coranique de miséricorde et de justice divines et nous croyons en l'égalité de toutes les personnes, ainsi qu'en la responsabilité de chaque personne face à Dieu.

- Nous valorisons une société pluraliste et favorisons les objectifs de force et de diversité, dans le cadre d'une vision unificatrice et des valeurs canadiennes. Notre identité de femmes musulmanes de diverses origines ethniques et races fait partie intégrante de notre identité canadienne.

- En tant que Canadiennes, nous respectons la Charte des droits et libertés, et les lois du Canada.

- Nous croyons en l'universalité des droits de la personne, c'est-à-dire en l'égalité et la justice sociale, sans restriction ni discrimination fondée sur le genre ou la race.

- Nous faisons preuve de vigilance pour sauvegarder et affirmer notre identité et nos droits de faire des choix éclairés, parmi de multiples options.

- Nous reconnaissons que le CCFM est une voix parmi beaucoup d'autres qui s'expriment au nom des femmes musulmanes, et que d'autres peuvent représenter des points de vue différents.

- Nous voulons être activement inclusives et nous acceptons la diversité parmi nous, en tant que femmes musulmanes.

À propos de ce rapport

En 2021, le CCFM a lancé son projet sur la violence fondée sur le genre (VFG). L'objectif de ce projet est de lutter contre les obstacles auxquels se trouvent confrontées les femmes et les filles musulmanes quand elles cherchent de l'aide face à la VFG, et de renforcer les soutiens et les services qui leur sont destinés en élaborant une stratégie de changement systémique. Bien que le projet vise les femmes et les filles, il cherche également à lutter contre les obstacles rencontrés par les personnes transgenres, de genre queer/de genre non binaire et bispirituelles qui s'identifient comme musulmanes.

La stratégie consiste à effectuer un examen critique des politiques, des programmes et des pratiques de prestation des services des organisations qui s'occupent des survivantes/des victimes de VFG, à identifier certains de leurs points forts et de leurs lacunes, ainsi qu'à apporter des changements importants fondés sur les besoins intersectionnels et les réalités vécues des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres, de genre queer/de genre non binaire et bispirituelles au Canada.

Ce triple examen des politiques, des programmes et des services est essentiel, car de solides politiques ne sont guère utiles si elles ne mènent pas concrètement à la conception et à la mise en œuvre de programmes et de pratiques de prestation des services. En revanche, des programmes et des services efficaces qui ne s'appuient pas sur des politiques solides conduisent à un manque de cohérence et de responsabilisation au sein des organisations.

Pour aider les organisations à effectuer leurs évaluations, le CCFM a élaboré et publié un [guide](#) de 118 pages (« le guide d'examen ») qui détaille les outils, les stratégies et les critères pour mener à bien les évaluations. Ce guide a pour but de servir de ressource aux organisations qui souhaitent procéder volontairement à des autoévaluations de leurs politiques, programmes et services à tout moment. Cependant, pour avoir un aperçu des forces et des lacunes du soutien apporté aux femmes et aux filles musulmanes, et pour entamer une conversation sur le changement, le CCFM a travaillé avec neuf organisations (au service du grand public ou de la population musulmane) au Canada, de 2022 à 2023 – organisations qui utilisaient et appliquaient ce guide pour examiner leurs politiques, programmes et services, et qui ont aimablement partagé leurs résultats avec nous.

Dans ce rapport, nous résumons les principales conclusions de l'examen, ainsi que les recommandations et les pratiques exemplaires à suivre pour appuyer les

femmes et les filles musulmanes, les personnes transgenres, non binaires et bispirituelles confrontées à la violence fondée sur le genre.

Pourquoi se concentrer sur les communautés musulmanes?

Le Canada abrite une importante population musulmane. Selon Statistique Canada, « Après la religion chrétienne, l'Islam était la deuxième religion en importance déclarée au Canada en 2021. Près de 1,8 million de personnes ont déclaré l'Islam, ce qui représente 1 personne sur 20. En 20 ans, la part de la population musulmane au pays a plus que doublé, passant de 2,0 % en 2001 à 4,9 % en 2021 ».

Malgré l'importance de la population musulmane au Canada, ces communautés restent parmi les plus marginalisées en raison du climat persistant d'islamophobie. Malheureusement, comme dans toute autre communauté, la violence fondée sur le genre est courante dans les communautés musulmanes, et les femmes et les filles musulmanes doivent lutter contre les effets combinés de l'inégalité des genres et du racisme. Pendant la pandémie de COVID-19, la VFG a fortement augmenté au Canada, et les communautés musulmanes n'ont pas été épargnées.

De plus, comme la VFG n'est pas suffisamment signalée, les obstacles uniques et complexes qui empêchent les survivantes/victimes musulmanes de s'exprimer et de demander de l'aide font que leurs expériences sont encore moins comprises et explorées. L'une des parties les plus importantes et pourtant les plus marginalisées de la société canadienne reste donc mal desservie et exposée à un risque permanent de VFG. C'est pourquoi, plus que jamais, les prestataires de services doivent s'assurer qu'ils comprennent les besoins uniques de ces communautés et qu'ils apportent les changements nécessaires à leurs systèmes et à leurs pratiques, afin d'offrir le soutien requis aux femmes et aux filles musulmanes.

Le processus d'examen

Calendrier et activités principales de cet examen

- En janvier 2022, le CCFM a commencé à élaborer le guide d'examen
- En mai 2022, la première ébauche de ce guide a été achevée et communiquée à un comité consultatif, pour recueillir ses commentaires
- À la suite des commentaires du comité consultatif, le CCFM a invité des organisations d'un peu partout au Canada à essayer le guide, en l'appliquant à leurs entités respectives
- Sept organisations ont participé à cet essai

- En décembre 2022, le CCFM a recueilli les commentaires des sept organisations participantes sur leur expérience de l'application du guide
- Bien que les examens effectués par certaines des participantes à l'essai n'aient pas été achevés en décembre 2022, ces organisations avaient suffisamment progressé dans le processus pour être en mesure de fournir des commentaires
- En fonction des commentaires, le CCFM a apporté les modifications nécessaires et a publié et lancé le guide en décembre 2022
- En 2023, deux autres organisations se sont jointes à l'examen, tandis que les sept premières organisations ont poursuivi leurs examens
- En juillet 2023, toutes les organisations ont partagé leurs résultats avec le CCFM
- De juillet à août 2023, le CCFM a analysé les résultats et a préparé le rapport final.

Sommaire du guide d'examen

L'ACS Plus en tant que cadre général et outil d'examen :

Le guide applique le cadre de l'ACS Plus du gouvernement canadien au processus d'examen. L'ACS Plus a pour but d'aider les institutions et les organisations à évaluer de manière critique l'impact de leurs programmes et de leurs politiques sur divers groupes en fonction du genre, ainsi que d'autres facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'âge, la religion, l'ethnicité, etc. L'objectif de l'ACS Plus est d'évaluer les expériences de divers groupes en matière d'engagement dans les politiques et les programmes, et de lutter contre les inégalités systémiques. Pour en savoir plus sur l'ACS Plus, cliquez [ici](#).

Le point de départ de notre examen est l'intersection du genre et de l'identité musulmane des personnes. Au sein de ce groupe, le but est d'examiner comment d'autres facteurs intersectionnels, comme l'ethnicité, la secte, l'âge, le statut d'immigration, le statut socio-économique, le handicap, la situation de famille, etc., ont un impact supplémentaire sur leurs interactions avec les politiques, les programmes et les services.

Les quatre cadres directeurs :

Le guide recommande que, pour se conformer à l'ACS Plus, les organisations vérifient si leurs politiques, programmes et services s'alignent sur les principes des quatre « cadres directeurs » suivants :

- **Lois sur les droits de la personne**
- **Approche tenant compte des traumatismes et de la violence**
- **Approche féministe intégrée antiracisme et anti-oppression (AFI-ARAO) et**
- **Sécurité culturelle**

Le guide présente les principes fondamentaux de chaque cadre. Pour plus de détails, consultez le [guide](#).

Questions primordiales d'enquête et d'examen :

La question primordiale de l'examen est la suivante :

Les politiques, programmes et services sont-ils efficaces et appropriés pour les femmes et les filles musulmanes et les personnes de diverses identités de genre qui se trouvent confrontées à la violence?

Pour faciliter la réponse à cette question, le guide a élaboré d'autres questions permettant de vérifier la conformité des politiques, programmes et services avec chacun des quatre cadres directeurs. Le guide comprend trois séries de questions pour chacun des cadres, une pour l'examen des politiques, une autre pour l'examen des programmes, et une autre encore pour l'examen des pratiques de prestation des services. Pour savoir comment se répartissent les questions, consultez notre [partie sur les conclusions](#), ou le [guide](#).

Collecte et analyse des données :

Le guide présente un processus détaillé sur la manière de recueillir les renseignements nécessaires pour répondre aux questions, sur les sources d'information à utiliser, et sur la façon d'analyser et de communiquer les conclusions.

Nous présentons ci-dessous un sommaire de la manière dont les organisations ont appliqué le guide pour effectuer leurs examens.

Tenue des examens

Le CCFM a fourni une copie du guide à chaque organisation participante et a formé les organisations à l'utilisation du guide via Zoom. Les organisations ont été invitées à prendre connaissance du guide et à se familiariser avec son contenu.

Sources d'information :

- En suivant le guide, les organisations ont utilisé trois sources d'information pour effectuer leurs examens. Le tableau ci-dessous indique les sources d'information et leur objectif.

Source d'information	Objectif
Documents relatifs aux politiques et aux programmes	<ul style="list-style-type: none"> Examiner les politiques et programmes
Connaissance et expertise des responsables de l'organisation, comme les directrices générales, les cheffes de programmes et les gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> Examiner principalement les politiques et programmes Avoir un aperçu des pratiques de prestation des services
Connaissance et expérience vécue des utilisatrices de services de l'organisation, comme les clientes (« utilisatrices de services »)	<ul style="list-style-type: none"> Examiner principalement les pratiques de prestation des services Avoir un aperçu des politiques et programmes

Méthode de collecte des données

Les organisations ont examiné diverses politiques et divers programmes axés sur les survivantes/victimes de VFG. Les exemples de politiques examinées incluent les politiques sur le harcèlement en milieu de travail, les politiques d'embauche, les politiques d'accessibilité et les politiques de confidentialité. Les organisations ont sélectionné les programmes à examiner en fonction de leur propre critère ou des principaux programmes mis en œuvre dans leur entité respective. Les exemples incluent les services juridiques, la sensibilisation, la santé mentale, les foyers de transition et l'éducation publique.

- Trois méthodes différentes ont été utilisées pour recueillir les renseignements¹

Méthode	Activité
Examen des documents (fait par les organisations)	Les responsables des organisations ont consulté leurs documents et ont répondu aux questions énumérées dans le guide sur l'examen des politiques et des programmes
Entrevue avec les responsables de l'organisation (faite par le CCFM)	Le CCFM a effectué des entrevues avec les responsables des organisations en leur posant les questions élaborées dans le guide sur l'examen des politiques et des programmes, ainsi que certaines des

¹ Ces méthodes s'inspirent de la méthodologie utilisée lors d'une étude de recherche récente effectuée par le Council of Agencies Serving South Asians. Voir : CASSA (2023). A Silent Pandemic within a Pandemic: Gender-based Violence in the South Asian Community in Canada <<https://www.cassa.ca/wp-content/uploads/2023/04/Toolkit-A-Silent-Pandemic-Within-a-Pandemic.pdf>>

	questions sur les pratiques de prestation des services.
Groupes de discussion et entrevues avec les utilisatrices de services (faits par les organisations et le CCFM)	Les organisations ont tenu des groupes de discussion et effectué des entrevues individuelles avec leurs utilisatrices de services pour répondre aux questions sur les pratiques de prestation des services, ainsi qu'à certaines questions sur les politiques et les programmes. Le cas échéant, le CCFM a également apporté sa contribution en faisant des entrevues avec des utilisatrices de services qui avaient donné leur accord.

Remarque: Les trois sources d'information et les méthodes n'étaient pas conçues pour fonctionner séparément. Au contraire, l'idée était que chaque aspect de l'examen complète les autres aspects et ouvre le dialogue. Dans certains cas, nous avons pu répondre à des questions sur les pratiques de prestation des services à partir des entrevues avec les responsables. Dans d'autres cas, nous avons obtenu des renseignements supplémentaires sur les politiques et les programmes auprès des utilisatrices de services. Quand l'examen des documents ne permettait pas de répondre aux questions sur les politiques et programmes, les réponses étaient obtenues à partir des entrevues avec les responsables, et vice versa.

Groupes de discussion / entrevues avec les utilisatrices de services :

- Un dépliant a été créé pour effectuer la sensibilisation initiale en vue du recrutement des participantes. Au besoin, il a été traduit dans les langues maternelles des utilisatrices de services de l'organisation. Les dépliants lançaient un appel à des participantes répondant aux critères suivants :
 - Femme, fille musulmane, personne transgenre, non binaire ou bispirituelle
 - Âgée de 12 ans ou plus
 - A subi ou subit actuellement la violence dans son foyer ou à l'extérieur
 - A reçu de l'aide ou a pensé à demander de l'aide auprès de l'organisation concernée

Remarque : L'objectif de ces critères était de maximiser la diversité de genre et d'âge de nos participantes et de cerner les expériences de différents types de violence. Nous voulions aussi entendre s'exprimer des participantes qui n'avaient peut-être pas contacté l'organisation afin d'en savoir plus sur les raisons qui les avaient incitées à ne pas le faire, et sur les obstacles qui les avaient peut-être empêchées de demander de l'aide.

- Conformément aux principes de l'ACS Plus, nous avons préparé un sondage préliminaire (modèle inclus dans le [guide](#)) qui demandait aux participantes quelles étaient leurs préférences (p. ex., leur préférence pour une rencontre en groupe ou une entrevue individuelle, leur disponibilité, toute adaptation éventuelle en raison d'un handicap ou pour une garde d'enfants, leurs besoins de transport, leur familiarisation et leur accès à la technologie, leurs besoins linguistiques, leurs restrictions alimentaires pour toute séance en personne, etc.).

Remarque : Nous avons procédé ainsi pour maximiser les adaptations et la participation, et pour éviter les biais de sélection. Nous comprenons que les survivantes/victimes de VFG peuvent ne pas vouloir participer à des rencontres en groupe, et nous avons donc conservé l'option d'entrevues individuelles. Seule la méthode préférée des participantes a été retenue, pour éviter tout nouveau traumatisme ou préjudice.

- Dans certains cas, faute de temps, les organisations se sont adressées directement à leurs clientes au lieu d'utiliser le dépliant pour procéder à la sensibilisation. Comme les organisations connaissaient déjà les préférences de leurs clientes, elles ne leur ont pas demandé de répondre au sondage préliminaire.
- Après avoir communiqué leurs préférences, les participantes ont répondu à un sondage démographique (modèle inclus dans le [guide](#)) pour donner des renseignements sur leur âge, leur genre, leur ethnicité, leur revenu, leur statut d'immigration, leur statut relationnel, leur aisance linguistique, leur identification à des sectes islamiques, etc.

Remarque : Cette étape était importante car nous voulions savoir qui étaient les participantes, et comment leurs intersections de réalités vécues nous renseignaient sur leurs expériences.

- Enfin, selon sa préférence, chaque organisation a tenu un groupe de discussion ou a effectué des entrevues individuelles avec les participantes (modèle inclus dans le [guide](#)) pour en savoir plus sur leur expérience de la violence et sur leur accès aux services et aux soutiens de leur organisation respective. Dans le cas d'une organisation, le CCFM a fait des entrevues avec

le consentement des participantes. Les questions posées aux participantes nous ont aidées à répondre aux questions de conformité élaborées pour chacun des cadres.

- Les questions des sondages, des groupes de discussion et des entrevues ont été traduites au besoin.
- La plupart des groupes de discussion et des entrevues ont eu lieu soit sur Zoom, soit au téléphone. Quelques-uns ont eu lieu en personne. La plupart se sont déroulés en anglais, et l'un des groupes de discussion a eu lieu à la fois en anglais et en ourdou.
- Au total, 27 utilisatrices de services ont pris part à l'examen. Le nombre de participantes pour chaque organisation allait de 1 à 7.
- Toutes les notes connexes aux examens documentaires et aux entrevues des utilisatrices de services ont été communiquées au CCFM.

Analyse des résultats : Quelques remarques sur la méthodologie

Les notes issues de l'analyse documentaire, ainsi que les transcriptions des entrevues avec les responsables des organisations et des groupes de discussion/entrevues avec les utilisatrices de services, ont été regroupées afin d'obtenir une image holistique des forces et des lacunes des organisations en matière de soutiens aux femmes, aux filles et aux personnes transgenres et de diverses identités de genre musulmanes confrontées à la VFG.

Notre analyse est de nature qualitative, c'est-à-dire que nous n'examinons pas seulement les thèmes qui ressortent des réponses aux questions ciblées du guide, mais nous nous appuyons sur les récits partagés par nos responsables et nos survivantes/victimes afin de mieux comprendre leurs expériences. Ceci ne serait pas possible à partir d'une analyse purement quantitative et statistique. Même si l'expérience d'une personne différait de celle de toutes les autres, nous avons prêté une attention particulière à son histoire.

En plus des questions ciblées axées sur les politiques, les programmes et les services, le guide comprend des questions générales pour interroger les responsables d'organisations (voir le modèle d'entrevue dans le [guide](#)) sur les types de violence qu'elles constatent parmi leurs clientes musulmanes, les soutiens que celles-ci recherchent le plus couramment, les raisons pour lesquelles elles hésitent à demander de l'aide, etc. Le questionnaire pour les groupes de discussion / les entrevues (voir le modèle dans le [guide](#)) pose également des questions de fond aux participantes sur leur expérience de la violence et sur leur expérience générale de recherche d'un soutien. Le but de ces questions est de situer les examens dans le contexte plus vaste des expériences de violence des

survivantes/victimes musulmanes et de leurs recherches de services. À notre avis, sans cette compréhension du contexte, il serait difficile d'apporter des changements spécifiques au sein des organisations.

Nous comprenons que, lorsque les organisations effectuent des examens volontaires en dehors de ce projet, elles évaluent uniquement leurs propres politiques, programmes et services, et déterminent s'ils s'alignent les uns sur les autres en respectant les quatre cadres directeurs. Pour ce projet, nous n'analysons pas, ni ne présentons les résultats d'évaluation des organisations individuellement. Notre but n'est pas de présenter des critiques d'organisations individuelles, de manière semblable à une vérification.

L'objectif de notre projet est de regrouper nos conclusions en présentant certains des grands thèmes, ainsi que des phénomènes uniques qui ressortent de l'examen collectif des politiques, des programmes et des services au sein de ce groupe d'organisations. Le but est de mieux comprendre les points forts et les lacunes dans les différents domaines de services. Nous savons que les services de lutte contre la VFG ne fonctionnent pas séparément, et que la coordination des services destinés aux survivantes et aux victimes est tout aussi cruciale que la prestation des services dans un domaine particulier.

Nos collaboratrices sont des responsables dans divers services, dont le logement, les services juridiques, l'intervention en cas de crise, le counseling, la prévention et l'éducation. Travailler avec elles s'est avéré extrêmement précieux, car cela n'a pas été seulement l'occasion d'apporter d'autres améliorations et de collaborer à des services plus holistiques pour les survivantes/victimes, mais aussi de partager des connaissances entre les organisations qui appliquent déjà les pratiques exemplaires selon les critères du guide. Le fait de ne pas cocher tous les critères du guide ne signifie aucunement que les services sont inefficaces ou inappropriés. C'est plutôt une occasion de s'améliorer et de rendre les services encore plus efficaces et plus appropriés afin de fournir les meilleurs services possibles aux femmes et aux filles musulmanes, aux personnes transgenres et de diverses identités de genre.

C'est pourquoi nous encourageons également les organisations qui utiliseront le guide du CCFM à l'avenir à travailler en partenariat avec d'autres organisations et à dialoguer entre elles pour élaborer des stratégies de services plus efficaces. Le CCFM utilisera le guide et certains enseignements tirés de cet examen pour les appliquer à ses propres politiques, programmes et services dans les mois à venir.

Limites de l'examen et mises en garde importantes

Il s'agit d'un projet ambitieux, qui vise à mieux comprendre les expériences des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres et de diverses

identités de genre, partout au Canada, dans divers types de services, face à de multiples formes de VFG. Plusieurs raisons expliquent l'ampleur de ce projet.

Premièrement, nous savons que la VFG touche de manière disproportionnée les femmes, les filles, les personnes transgenres et de diverses identités de genre. De plus, les risques et les conséquences de la violence, ainsi que les obstacles à l'obtention d'une aide, sont exacerbés par des facteurs qui interagissent, dont l'âge, le statut d'immigration, l'orientation sexuelle, la discrimination raciale et/ou religieuse, le statut socio-économique, le lieu géographique, etc. Deuxièmement, la population musulmane n'est pas monolithique. Les expériences et les réalités vécues des personnes musulmanes sont extrêmement diverses, non seulement en raison des facteurs susmentionnés, mais aussi des pratiques culturelles et spirituelles, de l'ethnicité, de la secte religieuse, de la nationalité, etc. Par ailleurs, la discrimination exercée par l'ensemble de la société contre la population musulmane n'exclut pas la possibilité d'une inégalité au sein de la communauté musulmane. Par exemple, les minorités musulmanes, comme les personnes transgenres ou de genre non conforme, ou celles qui appartiennent à des sectes minoritaires de l'Islam, peuvent être confrontées à la discrimination au sein du milieu musulman, ainsi qu'à l'extérieur de la communauté. Pour une survivante/victime de VFG, ceci peut créer toute une série d'obstacles quand elle cherche de l'aide. C'est pourquoi nous avons essayé d'être à l'écoute de groupes aussi divers que possible, y compris des femmes, des filles, des personnes transgenres et non binaires, des personnes de différentes origines ethniques, socio-économiques, nationales et géographiques, de différentes orientations sexuelles et sectes islamiques. En termes d'organisations, nous avons essayé de couvrir de nombreuses provinces et de nombreux secteurs de services.

Malheureusement, la réalité des projets fait que le temps est limité, et lorsque nous collaborons avec d'autres, nous devons tenir compte des capacités, des ressources et des contraintes de temps de nos partenaires. Nous avons contacté des organisations dans plusieurs provinces et territoires, dont l'Ontario, le Québec, les Territoires du Nord-Ouest, la Colombie-Britannique et l'Alberta. Malgré l'intérêt initial de nombreuses de ces entités, elles n'ont pas été en mesure de s'engager à effectuer l'examen, faute de temps et de ressources. Notre liste finale de collaboratrices comprenait des organisations qui fournissaient des services en Ontario et en Alberta, ainsi que des organisations nationales qui offraient des services partout dans le pays.

Quand nous avons tenté de contacter des survivantes/des victimes, un certain nombre d'obstacles nous ont arrêtées. Notre intention était de recruter 10 utilisatrices de services par organisation. Cependant, les chiffres ont été inférieurs à ceux visés (allant de 1 à 7 par organisation). Deux organisations n'ont pas été en mesure de recruter des participantes, soit parce qu'elles n'ont pas eu de réponse à leur appel, soit parce que les utilisatrices de services n'ont pas souhaité participer. De plus, malgré nos efforts pour optimiser la diversité des participantes, nous n'avons pas eu de réponse de certains groupes importants,

comme les jeunes filles et les femmes en situation précaire d'immigration / sans statut d'immigration. Alors que certaines de nos participantes ont indiqué que leur orientation sexuelle était « autre », personne ne s'est ouvertement identifiée comme appartenant à la communauté LGBTQIA2S+. Certaines n'ont pas voulu partager leur identité de genre ou leur orientation sexuelle. Nous pensons que cela montre clairement certains des obstacles auxquels se trouvent confrontées les survivantes/victimes musulmanes de VFG quand elles demandent de l'aide.

En raison de contraintes de temps et de capacités limitées, deux organisations n'ont pas été en mesure d'effectuer à la fois l'examen documentaire et les entrevues avec les responsables. Les réponses concernant les politiques et les programmes sont donc venues principalement des entrevues avec les responsables. Six organisations ont pu procéder aux trois types d'analyse (examen des documents, entrevue des responsables et entrevues avec des utilisatrices de services). Pour les organisations qui n'ont pas pu procéder à l'examen au complet, nous avons considéré que les résultats étaient préliminaires.

Vu la petite taille de notre échantillon, les résultats de l'examen ne devraient pas être utilisés pour tirer des conclusions générales et définitives sur les survivantes/victimes de VFG dans leur ensemble. De plus, les résultats ne reflètent pas l'efficacité des services offerts au Canada. En revanche, nous avons utilisé les précieux renseignements recueillis lors de l'examen pour comprendre les expériences des utilisatrices de services qui ont été interviewées, certains des obstacles qui existent, ainsi que certaines des forces et des lacunes des organisations avec lesquelles nous avons collaboré. Cela nous a également aidées à entreprendre des efforts collectifs pour améliorer les services.

« Pour les analyses qualitatives, la taille de l'échantillon est moins importante. La priorité est plutôt accordée à la richesse des données. » – M^{me} Sarah Shah, PhD²

Notre objectif est d'utiliser les résultats de ces examens comme point de départ pour effectuer des analyses plus vastes, plus approfondies avec plus de participantes, poser de nouvelles questions, entamer des conversations et amorcer des occasions d'explorer plus en profondeur les expériences des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres et de diverses identités de genre. D'autres études pourront aussi compléter les informations qualitatives par des résultats quantitatifs représentatifs des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres et de diverses identités de genre au Canada.

Remarque importante : En raison des contraintes de temps, et du fait que la participation à l'examen était volontaire, toutes les organisations n'ont pas répondu à toutes les questions. De plus, les utilisatrices de services qui ont

² Sarah Shah. Conseil canadien des femmes musulmanes (2022). Des voix qui comptent : voir <
<https://static1.squarespace.com/static/5b43ad2bf407b4a036d27f06/t/630ef7f53864884d3f411914/1661925369177/Voices+that+matter-3.pdf>
>

participé aux entrevues et aux groupes de discussion ont répondu aux questions avec lesquelles elles se sentaient à l'aise. Par conséquent, tous les pourcentages et toutes les proportions présentés dans ce rapport dans le cadre des conclusions sont fondés sur le nombre de réponses reçues, plutôt que sur le nombre total d'organisations ou d'utilisatrices de services qui ont participé à l'examen.

Profil des organisations participantes et des utilisatrices de services

Organisations

Organisation	Grand public ou population musulmane	Secteur de service	Régions couvertes	% de clientes s'identifiant comme musulmanes (données empiriques)
South Asian Legal Clinic of Ontario (SALCO)	Population sud-asiatique	Juridique	Ontario	35-40 %
Barbra Schlifer Commemorative Clinic (The Schlifer Clinic)	Grand public	Juridique Counseling Interprétariat	Ontario	30 %
Islamic Family and Social Services Association (IFSSA)	Population musulmane	Sensibilisation et counseling	Alberta	98 %
Muslim Resource Centre for Social Support and Integration (MRCSSI)	Population musulmane	Antiviolenace et soutien social	Ontario	Plus de 95 %
Punjabi Community Health Services (PCHS) Calgary	Population sud-asiatique	Santé et services sociaux	Calgary, Alberta	20-25 %
Luke's Place	Grand public	Juridique et éducation	Région de Durham, Ontario	14 %
Sakeenah Canada	Population musulmane	Logements/ refuges	Tout le Canada	95-98 %
Nisa Homes	Population musulmane	Logements/ refuges	Tout le Canada	80-90 %
Victim Services of Durham Region (VSDR)	Grand public	Services aux victimes	Région de Durham, Ontario	Données à venir

Utilisatrices de services :

- Au total, 27 participantes ont pris part aux groupes de discussion / aux entrevues et toutes se sont identifiées comme femmes
- Leur âge variait de 26 à 64 ans, la plupart étant âgées de 36 à 45 ans (voir Figure 1)
- 82 % des répondantes étaient divorcées, séparées ou célibataires, 11 % étaient veuves et 7 % étaient mariées
- 62 % ont déclaré être hétérosexuelles, 25 % ont déclaré être autres et 13 % n'ont pas souhaité répondre à ce sujet
- 73 % étaient citoyennes canadiennes et 27 % étaient résidentes permanentes au Canada
- La date de leur arrivée allait de 1990 à 2022
- 48 % se sont identifiées comme sunnites, 35 % ne se sont pas identifiées à une secte spécifique de l'Islam, 13 % ont déclaré être chiites et 4 % ahmadies.
- Toutes sauf une étaient nées à l'étranger, leurs pays de naissance comprenant l'Inde, le Pakistan, l'Arabie saoudite, le Koweït, le Rwanda, l'Iraq, la Hongrie, la Tanzanie, la Somalie, l'Iran, les Philippines, le Yémen et l'Égypte (voir Figure 2)
- Interrogées sur leur ethnicité, les participantes nées hors du Canada se sont identifiées comme sud-asiatiques, africaines, venant du Moyen-Orient, kurdes, roms, iraniennes, philippines, jordaniennes, indiennes, pakistanaïses, venant des Indes orientales, yéménites et égyptiennes.
- 85 % ont déclaré que leur première langue n'était pas l'anglais, mais la plupart ont indiqué qu'elles pouvaient facilement lire, écrire et parler l'anglais. (voir Figure 3)
- Plus de la moitié (54 %) ne travaillaient pas à l'époque de l'enquête
- Les participantes avaient des niveaux de revenu très divers, la plupart disposant d'un revenu égal ou inférieur à 20 000 \$ (voir Figure 4)
- 48 % ont indiqué que l'aide gouvernementale était leur source de revenu (voir Figure 5)
- Personne n'a déclaré vivre encore avec son partenaire ou ses beaux-parents (voir Figure 6)
- La plupart ont dit avoir un accès sûr à un téléphone cellulaire, un ordinateur, un courrier électronique et à Internet, et la plupart utilisaient facilement un téléphone cellulaire, un ordinateur ou Internet (voir Figures 7 et 8).
- Quand on leur a demandé si elles disposaient d'un système de soutien, 78 % ont dit « oui ». Leur système de soutien était constitué de différentes combinaisons de parents, d'amis, de voisins, d'agences, de médecins, de beaux-parents, de collègues et d'autres membres de la famille. 50 % ont déclaré avoir le soutien de leurs parents, et 45 % ont déclaré avoir le soutien d'amis.

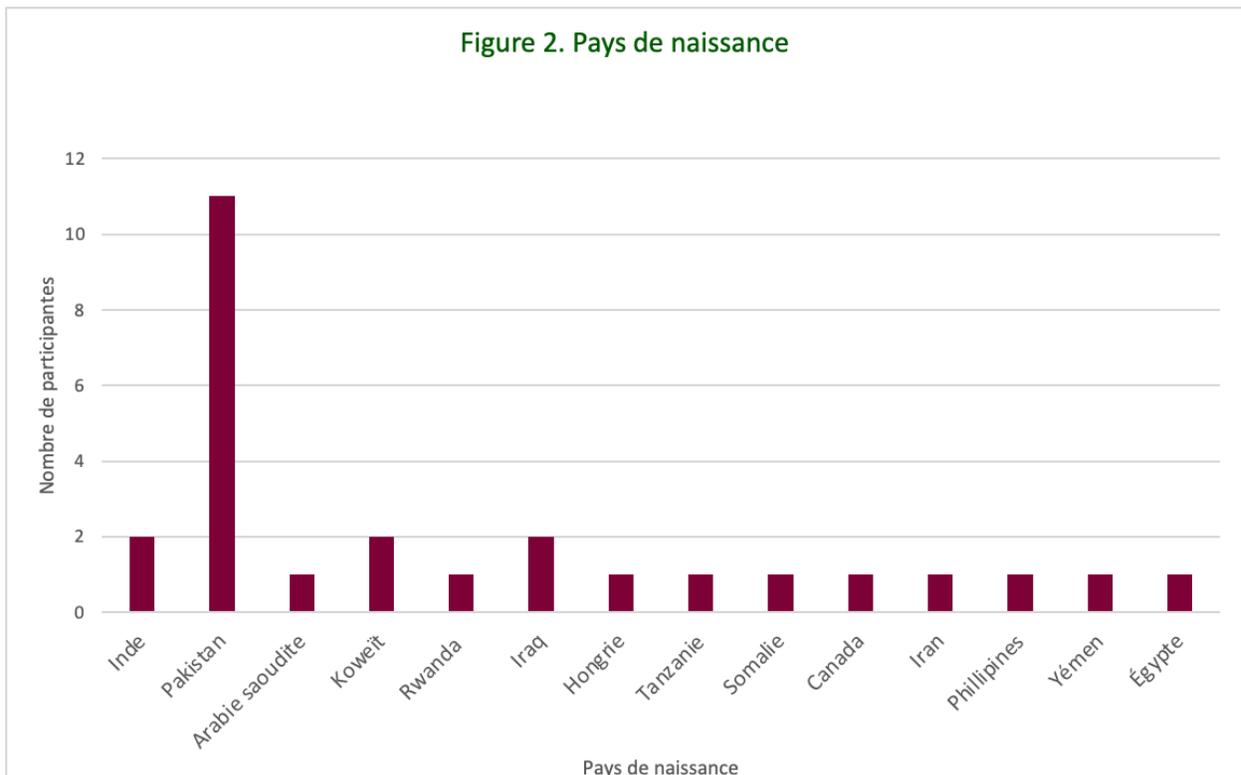
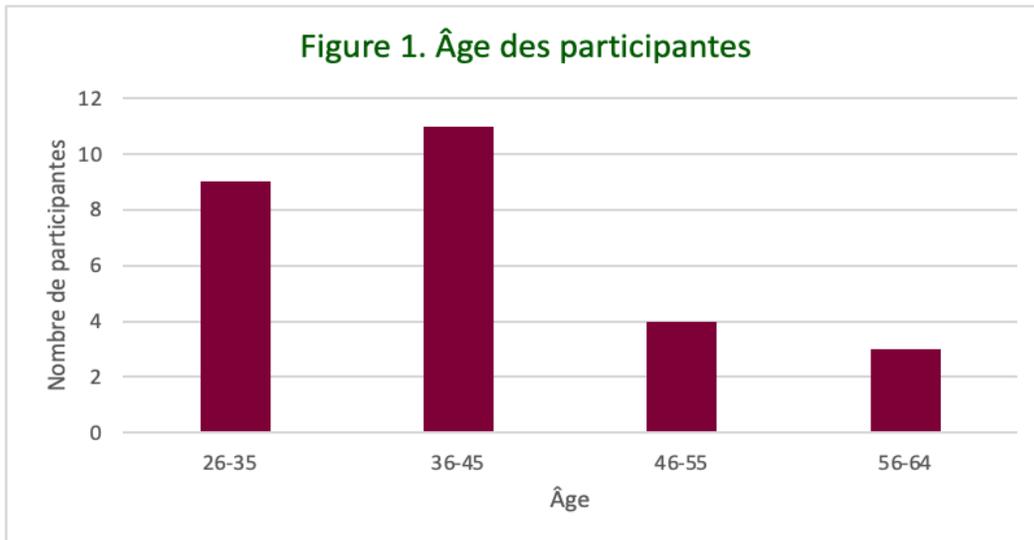


Figure 3. Aisance avec l'anglais des participantes dont la langue maternelle n'est pas l'anglais

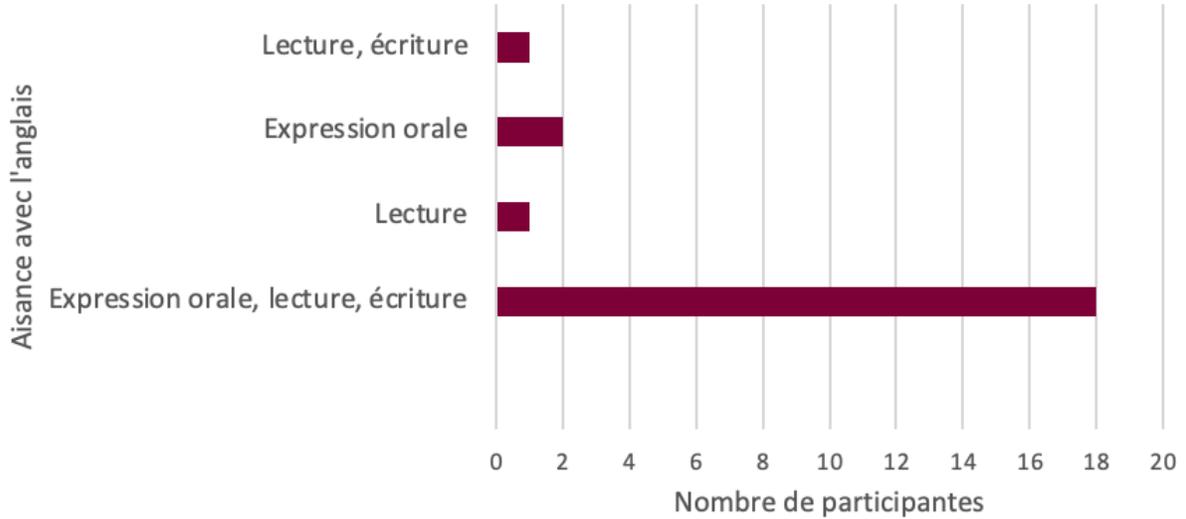
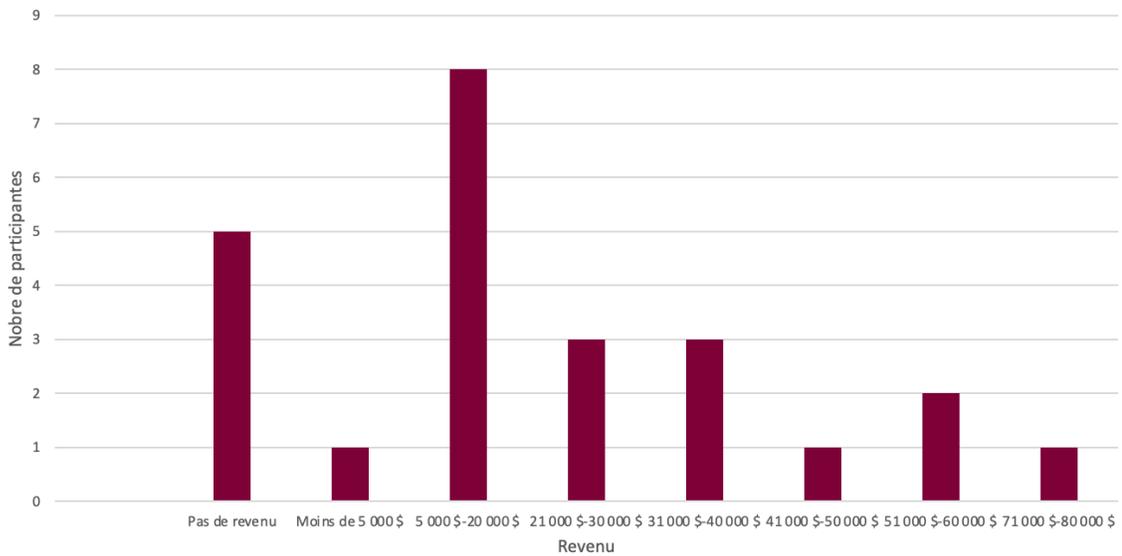


Figure 4. Revenu



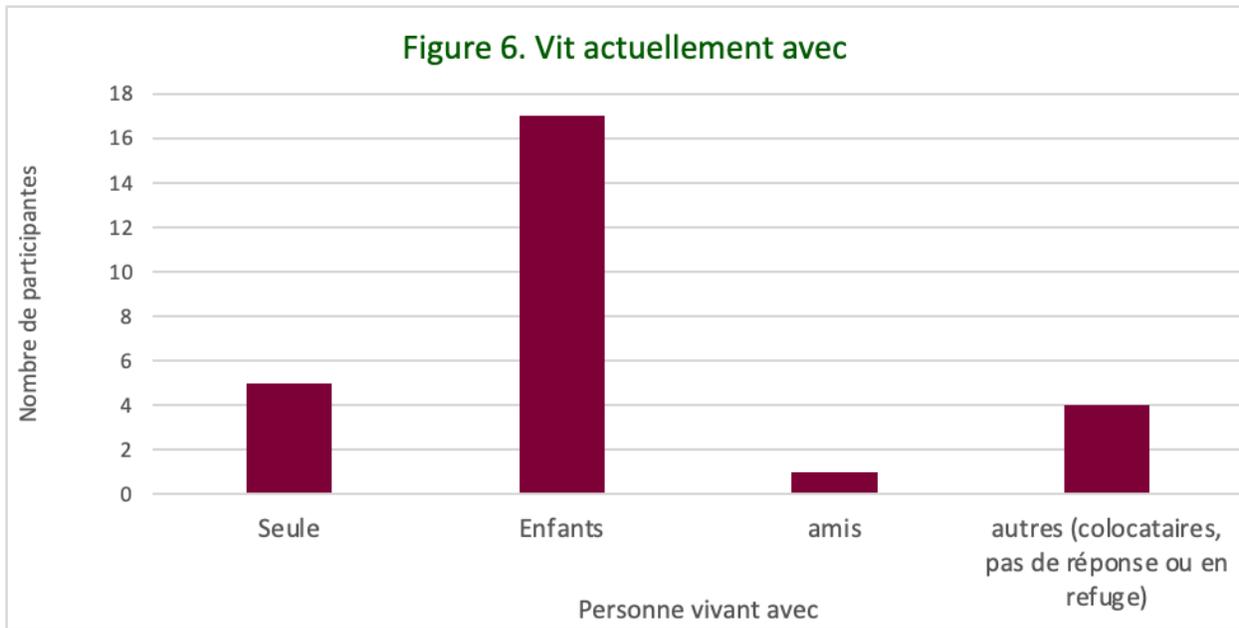
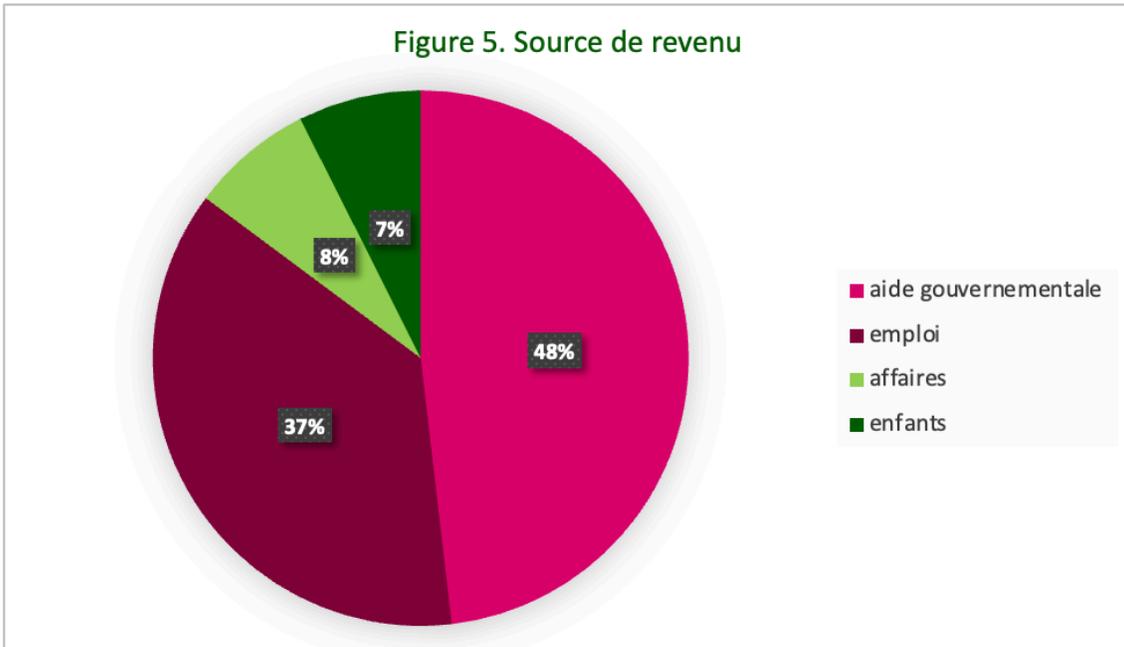


Figure 7. Accès sûr à la technologie

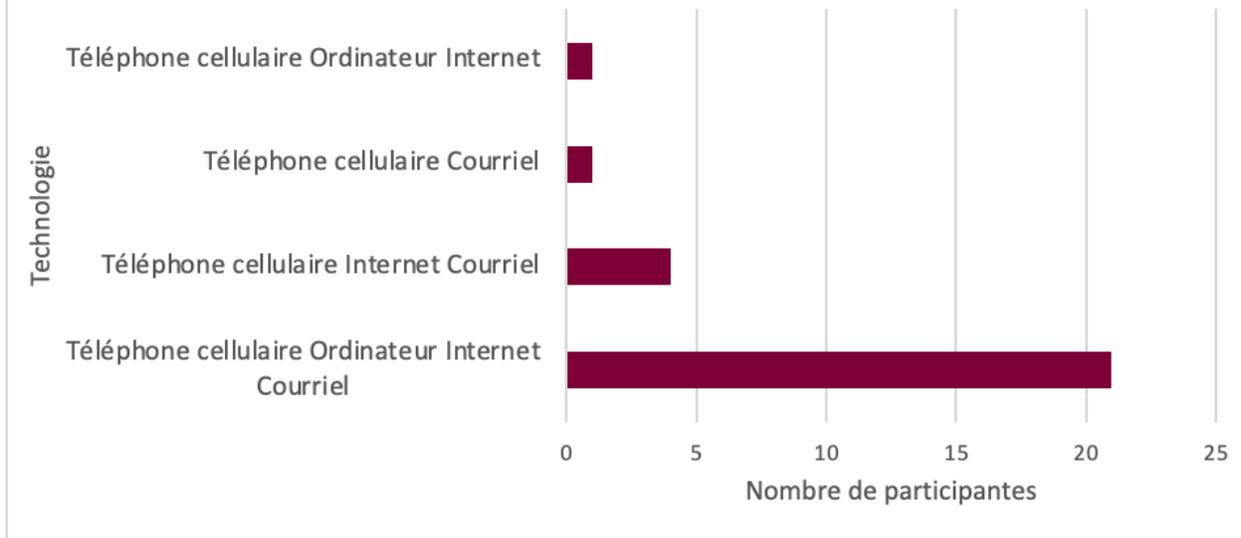
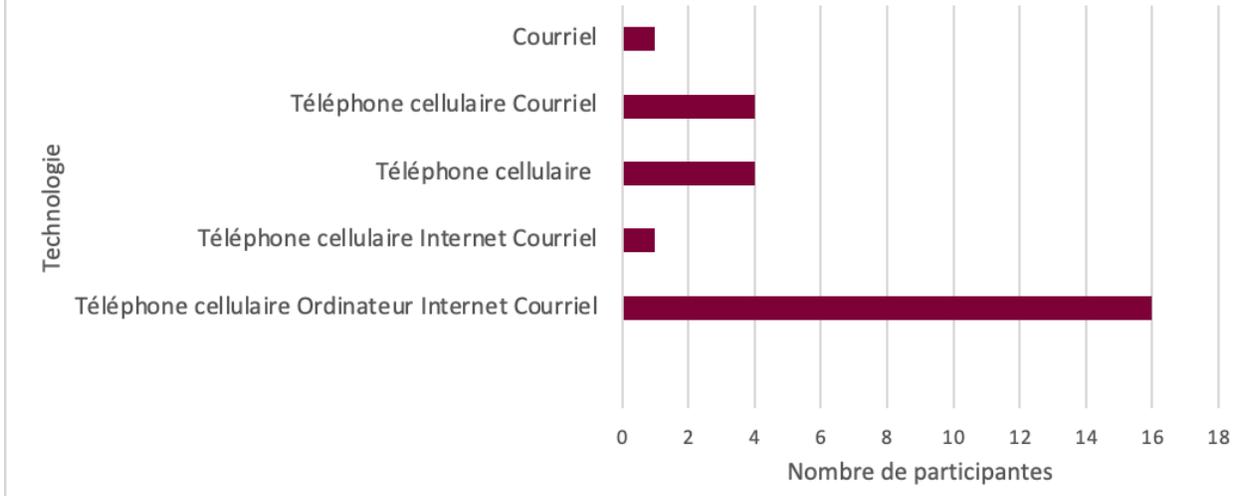


Figure 8. Aisance avec la technologie



Principales conclusions de l'examen

Aperçu d'ensemble : L'expérience de la violence chez les femmes et les filles musulmanes, leurs besoins et les obstacles auxquels elles se heurtent pour obtenir des services

Outre des questions précises sur les politiques, programmes et services, nous avons posé des questions de fond aux responsables des organisations et aux utilisatrices de services (voir le [guide](#)) pour avoir un aperçu de l'expérience des femmes et des filles musulmanes en matière de violence, des types les plus courants de soutiens qu'elles recherchent, et des obstacles auxquels elles sont généralement confrontées.

Types de violence

Les enquêtes démographiques montrent que la violence touche tous les groupes d'âge, tous les niveaux de revenu et toutes les ethnicités. La surreprésentation des participantes sud-asiatiques dans cet examen peut s'expliquer du fait que nous nous sommes adressées à plusieurs organisations qui s'occupent très précisément de membres de la communauté sud-asiatique, et aussi du fait que ces organisations se trouvent principalement dans les provinces de l'Ontario et de l'Alberta, qui ont une importante population sud-asiatique – et non parce que la violence est plus prévalente dans la communauté sud-asiatique³.

Sans exception, toutes les responsables d'organisations que nous avons interviewées ont déclaré que la violence entre partenaires intimes (VPI) est le type de violence le plus courant qu'elles constatent parmi leurs clientes s'identifiant comme musulmanes. Parmi elles, 22 % ont mentionné la discrimination et le harcèlement en milieu de travail comme des formes de violence observées, et l'une d'entre elles a souligné la prévalence des crimes haineux contre les femmes musulmanes noires et portant le hijab en 2021. De plus, 33 % ont mentionné le rôle de la famille élargie, dont la belle-famille, dans la VPI. Toutes les répondantes ont déclaré que la VPI avait fortement augmenté au cours de la pandémie de COVID-19, en raison de facteurs tels que le confinement et l'isolement, le stress lié à la perte d'emploi et la perte de contrôle de l'homme qui était soutien de famille.

En ce qui concerne la VPI, la plupart des organisations (89 %) ont reconnu la présence de violence physique, mais nous avons constaté que la violence non physique était plus fréquente que la violence physique dans les réponses. Par exemple, la prévalence d'un contrôle coercitif a été soulignée comme une forme importante de violence par 56 % des répondantes. Les sévices émotionnels, financiers et spirituels ont été fréquemment cités comme des formes de violence plus répandues que la violence physique. En outre, 33 % ont déclaré avoir constaté une augmentation de la violence physique pendant la pandémie. La

³ Statistique Canada. [Tableau 98-10-0351-01 Minorité visible selon le genre et l'âge : Canada, provinces et territoires](https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=9810035101)
<<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=9810035101>>

violence sexuelle (à la fois dans le cadre de la VPI et hors de la VPI), bien que présente, n'a pas été couramment signalée comme forme de violence dans les réponses.

Quand nous avons demandé aux participantes à nos groupes de discussion (utilisatrices de services) à quel type de violence elles étaient confrontées, leurs réponses ont correspondu en grande partie à celle des responsables d'organisations. La plupart des personnes interviewées ont mentionné avoir subi des VPI, et quelques-unes ont dit avoir également subi des violences de la part de leur famille élargie, dont leur belle-famille. Les personnes qui ont révélé le type de VPI qu'elles avaient subie ont le plus souvent fait état de violence émotionnelle / psychologique, suivie de sévices physiques et financiers. La violence sexuelle était la réponse la moins fréquente.

« La plupart des violences domestiques n'étaient pas physiques, les gens ne comprennent pas à quel point c'est difficile. » – Participante à un groupe de discussion

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), la VPI est de loin la forme la plus répandue de violence à l'égard des femmes dans le monde (elle touche environ 641 millions de femmes)⁴. Bien que cela corresponde à la tendance observée dans cet examen, et même s'il est possible que la VPI soit la forme de violence la plus répandue dans la communauté musulmane, nous ne pouvons pas tirer de conclusion définitive à moins de disposer d'études quantitatives de plus grande envergure.

Selon le recensement de 2021⁵, le Canada comptait 130 475 femmes+ musulmanes⁶ dans la catégorie d'âges de 15-24 ans. Le Canada comptait aussi 53 710 femmes+ dans la catégorie des 65 ans et plus, tandis qu'il y avait 459 850 femmes dans la catégorie des 25-64 ans.

Dans notre groupe de participantes, il n'y avait personne de moins de 26 ans, ni de plus de 64 ans. Très peu de participantes appartenaient à la catégorie des 56-64 ans. Plus de la moitié de nos participantes ne travaillaient pas à l'époque de leur entrevue / groupe de discussion. Nous n'avons donc pas eu la participation de jeunes filles ou jeunes femmes qui sont étudiantes ou qui travaillent et qui peuvent être victimes d'autres types de violence, comme le harcèlement en milieu de travail, la traite des êtres humains et l'islamophobie fondée sur le genre.

⁴ Organisation mondiale de la Santé (2021). Une omniprésence dévastatrice : une femme sur trois dans le monde est victime de violence <<https://www.who.int/fr/news/item/09-03-2021-devastatingly-pervasive-1-in-3-women-globally-experience-violence>>

⁵ Statistique Canada. [Tableau 98-10-0353-01. Religion selon le genre et l'âge : Canada, provinces et territoires](https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=9810035301&request_locale=fr) <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=9810035301&request_locale=fr>

⁶ Selon Statistique Canada, femmes+ comprend les femmes (et/ou les filles), ainsi que certaines personnes non binaires.

D'après la Schlifer Clinic, il se peut que les clientes évoquent couramment la VPI parce que c'est pour cette forme de violence qu'elles cherchent de l'aide. Par ailleurs, les études nous montrent que les violences sexuelles sont grandement sous-déclarées⁷. Il est donc possible qu'une importante partie des femmes et des filles musulmanes ne signalent pas ou ne révèlent pas des violences telles que les agressions sexuelles et la traite des êtres humains –ce qui exige une enquête plus approfondie sur les raisons pour lesquelles elles ne cherchent pas d'aide, et sur la manière dont nous pouvons les aider. Toutefois, étant donné que la VPI est la violence la plus fréquemment signalée dans le cadre de cet examen, c'est clairement un sujet sur lequel il faut se concentrer pour améliorer les services. Une attention particulière devrait également être accordée aux besoins de soutien pour les formes non physiques de violence, comme la violence émotionnelle, les sévices financiers et le contrôle coercitif.

« Il n'y a pas beaucoup de soutien à la violence psychologique dans la société en général. Par exemple, il faut prouver qu'on a été victime d'abus pendant une période donnée pour bénéficier d'un logement prioritaire. Mais il n'est pas possible de prouver qu'il y a eu des abus émotionnels ou spirituels. » – Sakeenah Canada

« La police ne m'a pas crue. Elle ne m'a pas aidée, parce que je n'avais pas assez de bleus et parce que je ne pouvais pas prouver la violence... Si j'avais pu attendre qu'il me batte encore plus fort, et s'il y avait eu du sang, la police m'aurait aidée plus vite. C'était comme si je ne comptais pas. » – Participante à un groupe de discussion

Même si nous constatons que certaines participantes ont subi la violence de leur famille élargie, et même s'il est possible que la participation de la famille à la violence soit plus fréquente dans une communauté collectiviste, cela ne doit pas servir à perpétuer les stéréotypes à l'encontre de la communauté musulmane, comme fondamentalement peu encline à soutenir les victimes/survivantes de VFG. Comme le montre l'examen démographique, bon nombre de nos participantes ont déclaré bénéficier du soutien de leur famille et de leurs amis.

⁷ Gouvernement du Canada. Précis des faits : Agression sexuelle. <<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr-pf-jf/2019/apr01.html>>

Soutiens fréquemment demandés

Quand nous avons demandé aux responsables d'organisations quels types de soutiens étaient les plus couramment demandés par les victimes/survivantes, nous avons obtenu les réponses suivantes :

Le soutien émotionnel et/ou le counseling arrivent en tête, suivis du soutien juridique, du refuge et du logement, du soutien financier et des services adaptés et spécifiques à la culture et à la foi. La plupart des organisations ont déclaré que leurs clientes avaient besoin de quelqu'un qui les écoute et qui comprenne ce qu'elles vivaient. Dans le cadre du soutien juridique, l'aide en matière d'immigration et de droit de la famille a été mentionnée parmi les secteurs pour lesquels les clientes cherchaient un soutien. La sécurité a été mentionnée comme « un élément majeur » par l'une de nos responsables. Les autres besoins incluaient le soutien en cas d'urgence et de crise, l'information sur la manière d'utiliser les ressources (où aller, quoi faire, etc.) et le renforcement des compétences de vie et de survie.

Quand les organisations ont demandé aux participantes aux entrevues/aux groupes de discussion quels soutiens elles recherchaient généralement en cas de violence (pas spécifiquement auprès des organisations respectives), les réponses les plus fréquentes ont été le soutien émotionnel / le counseling (55 % du total des réponses), suivi du soutien juridique (41 %) et de l'aide au logement (32 %). Bien que le soutien émotionnel n'ait pas été la raison première d'une demande d'aide par certaines participantes, c'est un soutien qu'elles ont beaucoup apprécié :

« L'organisation m'a donné un sentiment de sécurité et de force. Elle m'a aidée à demander des services pour être indépendante. »

« Les travailleuses sociales et les assistantes juridiques se sont occupées de moi et m'ont beaucoup soutenue sur le plan émotionnel. Elles ont été là pour moi. »

Comme l'a déclaré SALCO, « les clientes peuvent ne pas chercher sciemment un soutien en santé mentale, mais quand on leur parle, il devient évident qu'un tel soutien leur serait très utile. »

Deux organisations ont déclaré que leurs clientes souhaitaient obtenir des renseignements et des conseils spécifiques sur le droit islamique.

« Il y a beaucoup de malentendus chez les membres de la communauté musulmane sur le droit de la famille, le divorce et la séparation, et sur leurs droits, donc il faudrait des conseils juridiques à ce sujet. » – Luke's Place

Ceci est rattaché aux besoins qu'ont les clientes d'obtenir des services spécifiques à leur culture et à leur foi, comme des conseils culturellement adaptés. Le MRCSSI a indiqué que les clientes voulaient communiquer avec leur Imam, comprendre quels étaient leurs droits, et savoir ce qui est acceptable dans le cadre de la foi.

« Elles ont besoin d'une validation fondée sur la foi » – MRCSSI

Cependant, malgré le besoin évident de services adaptés à la foi, il ne faut pas en déduire que toutes les survivantes/victimes musulmanes chercheront à obtenir des services dans leur communauté.

« C'est un désastre pour les femmes musulmanes et sud-asiatiques – il existe peu d'espaces culturellement adaptés et appropriés pour les femmes musulmanes/sud-asiatiques. Parfois, elles veulent le contraire, ne pas être dans leur propre communauté. » – SALCO

La discordance entre la prévalence de la violence émotionnelle/psychologique, le besoin de soutien émotionnel et de soutien en santé mentale, et l'absence de soutien et de moyen de guérison pertinents nous donnent des indices sur le fossé potentiel entre les besoins des femmes et des filles musulmanes et les services disponibles.

Obstacles

Lorsque nous avons demandé aux responsables certaines des raisons pour lesquelles les femmes et les filles musulmanes ne demandent pas d'aide, la méconnaissance des services (44 %), la stigmatisation et la honte au sein de la communauté (78 %), le manque de confiance dans le système et dans les organisations grand public (56 %) ainsi que la peur résultant du statut d'immigration (56 %) ont été les réponses les plus fréquentes. Parmi les autres réponses, citons la méconnaissance des droits, l'isolement et le manque de soutien aux nouvelles arrivantes.

Méconnaissance des services :

Ce que les responsables nous ont dit à propos de la méconnaissance des services correspondait à ce que nous ont dit les utilisatrices de services. La plupart des répondantes (65 %) ont déclaré ne pas savoir quels services étaient disponibles, 10 % ont dit qu'elles le savaient un peu, 15 % ont dit oui, 5 % ont dit qu'elles connaissaient les services offerts à Toronto, mais pas dans leur région, et 5 % ont dit ne pas savoir s'il existait des services spécifiques pour la population musulmane.

Manque de confiance dans le système et les organisations grand public :

« Quand vous ne vous reconnaissez pas dans la démographie de l'organisme ou dans son personnel, c'est un obstacle. Les gens se sentent à l'aise quand un organisme ou un prestataire de services sont représentatifs d'eux. L'organisme doit défendre des valeurs d'inclusion, sinon les gens n'osent pas demander de l'aide. » – VSDR

VSDR a également évoqué la méfiance générale des communautés marginalisées à l'égard de la police, en raison d'un historique de préjudices, si bien que les victimes/survivantes hésitent souvent davantage à s'adresser aux organisations qui travaillent en partenariats étroits avec la police, comme VSDR.

« Les communautés estiment que les systèmes ne sont pas dignes de confiance – les institutions financées par le gouvernement, le secteur des services sociaux, nous faisons tous partie du système – les gens ordinaires nous considèrent comme un seul tout. La confiance est un facteur considérable. Beaucoup de femmes, par exemple de femmes musulmanes, ont des problèmes de confiance, craignant de ne pas être comprises. » – Schlifer Clinic

Certaines participantes aux groupes de discussion ont également mentionné leur besoin de services fondés sur la culture / la foi ainsi que leurs réserves à l'égard des organisations grand public :

« Les organisations grand public devraient offrir des services de counseling fondés sur la foi. Elles devraient embaucher une conseillère musulmane, par exemple... Je voulais que ma fille voie une conseillère musulmane. Je ne voulais pas qu'une conseillère blanche lui donne des conseils qui ne correspondent pas aux valeurs de ma foi. »

« Connaître le contexte et savoir d'où viennent les gens. »

Stigmatisation et honte dans la communauté :

La majorité des responsables ont évoqué la peur de la stigmatisation et de la honte qui empêche les survivantes/victimes de chercher de l'aide en cas de violence. Par exemple, ces femmes ont peur d'être blâmées pour avoir semé la discorde dans la famille, de voir leur réputation détruite par leur agresseur ou d'être ostracisées par la communauté et leur famille du fait qu'il est tabou de parler de la violence.

« Beaucoup de personnes ne cherchent pas à obtenir de l'aide parce qu'elles croient ne pas devoir le faire. Elles ont vécu dans un milieu où ce n'est pas acceptable - on leur dit de faire des compromis, elles n'ont pas le soutien de la famille, elles sont isolées. Si elles sont nouvellement arrivées au Canada, elles ne disposent pas de l'infrastructure et des systèmes nécessaires pour le faire. » - SALCO

Quand nous avons demandé aux participantes des groupes de discussion si elles avaient parlé de la violence à quelqu'un de leur entourage, 71 % ont répondu par l'affirmative et 35 % par la négative. Quelques-unes de celles qui n'avaient parlé de leur expérience à personne dans leur entourage nous ont donné quelques réponses :

« Non, je ne fais confiance à personne dans la communauté. Personne de ma communauté n'est venu vers moi. »

« Je ne veux pas que d'autres personnes parlent de mes problèmes et fassent des commérages derrière mon dos. »

Fait intéressant à noter, quelques participantes ont mentionné qu'elles n'avaient reçu ni aucune aide ni aucun soutien de leur Imam ou de leur mosquée. Selon l'une d'elles, il arrive que les Imams blâment les victimes :

« Même nos Imams ne nous aident pas. Si vous donnez des exemples de femmes fortes dans l'histoire de l'Islam, ils pensent que vous êtes rebelle. Il faut des exemples de femmes dans l'histoire de l'Islam. Des exemples de mères célibataires dans l'histoire de l'Islam. »

Toutefois, une participante a indiqué qu'elle recevait l'appui de son Imam.

Il s'agit là d'un excellent exemple de l'intersection potentielle du racisme systémique et de l'inégalité entre les genres pour de nombreuses femmes et filles musulmanes. Alors qu'il existe un élément évident de stigmatisation dans la communauté, les femmes ont un besoin urgent d'accéder à des services culturellement appropriés et fondés sur la foi. Il est important de comprendre la stigmatisation et l'importance de la réputation pour saisir le contexte dans lequel les soutiens devraient être adaptés aux victimes/survivantes. Présumer qu'une survivante/victime musulmane aura besoin de services fondés sur la foi ou adaptés à la culture peut créer un préjudice supplémentaire si cela n'est pas possible dans son cercle social. Par contre, stéréotyper l'ensemble de la communauté du fait de la stigmatisation subie dans le cercle social d'une seule personne peut exclure les femmes d'importants services communautaires et fondés sur la foi dont elles pourraient avoir besoin (voir ci-dessous). Il est essentiel de garder à l'esprit ces nuances quand on élabore des politiques, des programmes et des services destinés aux femmes et aux jeunes filles musulmanes, ainsi qu'aux personnes de diverses identités de genre.

Craintes liées à l'immigration et à l'expulsion :

Un certain nombre d'organisations ont évoqué les craintes de leurs clientes concernant leur statut d'immigration et les menaces d'expulsion proférées par leurs partenaires violents, et leur peur de ce qui se passerait si elles mettaient fin à leur relation. Souvent les agresseurs mentent à leurs partenaires, leur disant qu'elles perdront leur statut d'immigrante si elles les quittent. Les femmes croient ce qu'on leur dit.

« Le Canada n'a rien fait pour étouffer ce message. Rien fait pour dire aux personnes que ce n'est pas vrai. Il devrait y avoir une campagne active. » – SALCO

Malheureusement, nous n'avons pas eu l'occasion d'entendre nos participantes parler des obstacles liés à la précarité du statut d'immigrante, car toutes étaient citoyennes ou résidentes permanentes. Il s'agit là d'une intersection importante, à explorer davantage.

Efforts actuels et défis organisationnels pour lutter contre les obstacles

Le guide d'examen contient également des questions destinées aux responsables d'organisations pour avoir une idée générale de la manière dont les organisations luttent déjà contre les obstacles rencontrés par leurs clientes musulmanes, et des limites éventuelles dans leur prestation de services efficaces aux femmes et aux filles musulmanes, et aux personnes de diverses identités de genre confrontées à la VFG.

Les thèmes suivants sont ressortis au sujet des efforts déployés pour lutter contre les obstacles :

- **Éducation**
 - Ateliers dans la communauté et habilitation des clientes grâce à l'information
- **Partenariats communautaires :**
 - Organisations grand public travaillant en partenariat avec des organisations au service de la population musulmane.
 - Une organisation a mentionné l'importance de défendre les besoins des clientes musulmanes à tous les niveaux, y compris auprès du Parlement, de la police et d'autres organisations (par exemple, demander que les refuges grand public servent de la nourriture halal)
- **Établir la confiance et créer des liens avec les clientes :**
 - MRCSSI a parlé d'adopter un cadre d'intégration culturelle, l'idée n'étant pas simplement d'isoler la cliente exposée à la violence, mais plutôt de cerner la réalité des choix possibles pour les victimes/survivantes, compte tenu de la famille élargie et de la nature collectiviste de la communauté. Par conséquent, un cadre d'intégration culturelle dans

- leur organisation signifie également des interventions précoces, incluant un travail avec la personne qui a des comportements violents.
- o PCHS a indiqué avoir des groupes de soutien pour les femmes afin de renforcer la confiance mutuelle.
- **Services spécifiques en fonction de la langue :**
 - o Embaucher du personnel qui parle la langue des clientes et disposer de ressources dans différentes langues
 - **Collecte des données et apprentissage fondé sur des données probantes :**
 - o Consulter les clientes pour déterminer les lacunes, et éclairer la conception des projets et programmes.

Quand nous avons demandé aux organisations comment elles avaient adapté leurs services durant la pandémie, elles ont mentionné les points suivants :

- Tous les organisations ont intégré des services à distance. Cette solution a rendu les services plus accessibles, mais a donné lieu à de nouveaux défis concernant la sécurité de l'utilisation de la technologie à la maison, où l'agresseur pouvait être présent. C'est pourquoi les organisations n'ont pas renoncé aux services en personne.
- Quand la sécurité à domicile s'avérait problématique, les organisations ont adopté diverses méthodes créatives, rencontrant par exemple les clientes là où c'était le plus sûr pour elles, comme à la maison, ou dans un hôpital. Pour répondre aux besoins des clientes qui voulaient venir à leur bureau, les organisations ont apporté des changements à leur infrastructure, et ont installé par exemple des parois en Plexiglas pour faciliter les rencontres en personne, ou ont rénové les banques alimentaires pour distribuer les aliments par une fenêtre.
- Les organisations ont donné des exemples des différentes méthodes qu'elles avaient adoptées pour optimiser la sécurité des services à distance, par exemple en communiquant des plans de sécurité spéciaux pour les communications téléphoniques, et en créant un code sûr à utiliser.
- La Schlifer Clinic a adopté un modèle innovant de gestion des cas, grâce auquel une travailleuse sociale est désignée pour une cliente en cas de VFG complexe, et veille à la coordination tout au long du dossier en rappelant à la cliente ses rendez-vous, etc.
- La pandémie a créé des défis uniques pour les refuges qui ont dû réduire leur capacité d'accueil en raison des mandats de contrôle de l'infection. Ceci a posé un problème pour les survivantes/victimes qui avaient besoin d'un lieu sûr d'hébergement. Sakeenah Canada a déclaré que des aménagements avaient été prévus pour placer des clientes dans des hôtels, jusqu'à ce que des places se libèrent dans les refuges.

Malgré les efforts déployés pour réduire les obstacles, les organisations ont connu certaines limites communes dans la prestation de services efficaces aux femmes et aux filles musulmanes, et aux personnes de diverses identités de genre :

- **Limites de capacité et de financement :** Les responsables de plusieurs organisations ont mentionné les défis liés aux limites de capacité de prestation des services, ainsi qu'à un financement restreint et incohérent.
- **Critères d'admissibilité financière aux services :** Deux responsables d'organisations ont mentionné que les critères d'admissibilité financière du gouvernement pour obtenir des services juridiques excluait beaucoup de personnes du système, malgré leurs besoins d'aide financière.
- **Manque de perfectionnement professionnel cohérent et d'acquisition des connaissances :** Les responsables de deux organisations grand public ont évoqué les défis de rétention du personnel. Par exemple, il se peut qu'un membre du personnel ait des compétences et des connaissances particulières, mais si ce membre part, il est difficile de remplacer ses connaissances et son expertise. Trois organisations ont souligné le besoin d'un perfectionnement professionnel cohérent et d'une formation sur la manière de travailler avec les femmes et les filles musulmanes, ceci en partenariat avec des organisations comme le CCFM.

Notons que le besoin d'éducation a également été exprimé par des organisations au service de la population musulmane, qui ont déclaré qu'il fallait plus de sensibilisation pour comprendre la VFG à laquelle se trouvent confrontées les personnes musulmanes handicapées et la communauté LGBTQIA2S+, qui n'est pas souvent reconnue comme une VFG par les prestataires de services à la population musulmane. Dans les refuges en particulier, cela pose des problèmes spécifiques. Par exemple, un refuge a mentionné le défi d'inclure les femmes transgenres, tout en répondant aux questions de sécurité des personnes en résidence, y compris des gens qui sont biologiquement masculins dans le refuge. Les refuges au service de la population musulmane ont également des difficultés lorsqu'ils cherchent à s'inspirer des refuges grand public pour définir leur travail, car ils essaient de faire les choses différemment. Par exemple, un refuge a mentionné les difficultés qu'ont les garçons de plus de 12 ou 13 ans qui doivent aller dans des refuges familiaux, peu nombreux ou toujours à pleine capacité. Cela constitue un obstacle pour les femmes musulmanes qui ont de jeunes garçons, car souvent il n'y a pas de place pour leurs fils. Il est alors difficile de suivre la règle islamique du mahram⁸, et de placer de jeunes garçons qui ont atteint la

⁸ Dans l'Islam, mahram désigne un homme qu'une femme n'a pas le droit d'épouser, comme son père ou son frère. En présence d'un mahram, il est permis à une femme de ne pas porter le hijab. Voir : Al-Islam TV. Who is your Mahram and non-Mahram <<https://www.al-islam.org/media/who-your-mahram-and-non-mahram>>

puberté dans des refuges pour femmes, où les autres femmes peuvent les considérer comme « non-mahram ».

Ces discussions montrent clairement qu'il faut renforcer l'éducation et la formation aussi bien dans les organisations grand public que les organisations musulmanes, quant à la manière dont elles travaillent au service des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres et de diverses identités de genre, en maximisant l'inclusion et en équilibrant les valeurs de leur foi qui sont importantes pour elles.

- **Défis relatifs à la sécurité des survivantes/victimes dans la communauté :** Quelques-unes des organisations ont mentionné les difficultés d'assurer la sécurité des survivantes/victimes dans leurs communautés. L'une d'elles a évoqué le fait que beaucoup de femmes sont confrontées à l'isolement et perdent leurs amies après avoir échappé à une situation de violence. De plus, il est difficile de s'assurer qu'elles sont en sécurité dans leur communauté après avoir quitté une telle situation. L'une des organisations a déclaré qu'il fallait plus de counseling individuel ou en groupe pour guérir, ce qui est difficile à trouver dans la communauté en raison de la stigmatisation. Une autre organisation a parlé de l'importance de créer « un cercle de soins » pour les femmes, et de la difficulté de le faire au sein de la communauté musulmane.

Principales conclusions de l'examen des politiques, des programmes et des pratiques de prestation des services

Obtenir un aperçu global de l'expérience vécue par les survivantes/victimes musulmanes en termes de violence et de services nous a aidées à contextualiser l'examen plus spécifique des politiques, programmes et pratiques de prestation de services des organisations. Alors que nous examinons les forces et les lacunes des politiques, programmes et services qui sont ressorties de l'examen, nous nous efforçons de les rattacher à des conversations plus générales sur les besoins et les expériences des femmes et des jeunes filles musulmanes, et des personnes de diverses identités de genre.

Conformité au cadre des droits de la personne :

Au Canada, l'égalité des genres relève des droits de la personne⁹. Étant donné que la VFG est enracinée dans le patriarcat et l'inégalité entre les genres, le soutien aux survivantes/victimes de VFG doit s'appuyer sur des lois qui promeuvent l'égalité des genres. En ce qui concerne les services, les lois fédérales et provinciales sur les droits de la personne au Canada (p. ex., *Code des droits de*

⁹ Gouvernement du Canada. Lois fédérales sur l'égalité des genres au Canada.

https://www.international.gc.ca/trade-commerce/gender_equality-egalite_genres/lois_can_gen_eq_laws.aspx?lang=fra

la personne de l'Ontario) assurent d'importantes protections contre la discrimination fondée sur le genre et sur des motifs comme la race, l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, etc. Par conséquent, vérifier la conformité aux lois et aux principes des droits de la personne constitue un moyen important pour les organisations de protéger les femmes et les filles musulmanes, et les personnes de diverses identités de genre, contre la discrimination et de maximiser l'accessibilité et l'adaptation des services. Pour en savoir plus, consultez notre [guide](#).

En suivant le guide, les organisations qui ont participé à ce projet ont répondu aux questions du tableau ci-dessous, lorsqu'elles ont examiné leurs politiques, programmes et services afin de vérifier leur conformité aux droits de la personne.

<p>Questions sur les politiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mon organisation a-t-elle des politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement? ● Les politiques ont-elles déjà fait l'objet de commentaires? Quand les politiques ont-elles été révisées pour la dernière fois, et qui les a créées? ● Les politiques de mon organisation énoncent-elles les principes de l'égalité des genres conformément au droit international et national? ● Ces politiques reconnaissent-elles clairement l'impact disproportionné de la violence fondée sur le genre pour les femmes, les filles et les personnes transgenres et de genre queer / de genre non-binaire, ainsi que la vulnérabilité et les obstacles accrus résultant de facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion, etc.? ● Les politiques sont-elles conformes à la législation fédérale ou provinciale? Voici quelques questions à explorer : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les politiques expriment-elles clairement ce que sont la discrimination et le harcèlement? ○ Énoncent-elles les obligations de la direction et du personnel ainsi que les droits des utilisatrices de services? ○ Prévoient-elles des adaptations en fonction de la religion, du handicap, de la situation familiale, de la grossesse, etc., pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes confrontées à la violence? ○ Décrivent-elles le processus à suivre pour déposer une plainte interne en raison de discrimination ou de harcèlement, et pour porter plainte en cas de
--	---

	<p>violation des droits de la personne, en vertu de la législation pertinente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les employées qui sont nouvellement arrivées, immigrantes et réfugiées ont-elles connaissance des documents de politiques et sont-elles informées de leurs droits quand elles commencent à travailler? • Les utilisatrices de services/clientes connaissent-elles les documents de politiques et sont-elles sensibilisées à leurs droits quand elles s'adressent à mon organisation? Est-il facile d'obtenir et de consulter les politiques, pour toutes, y compris pour les utilisatrices de services (p. ex., dans différentes langues, ainsi qu'en ASL et en braille)?
<p>Questions sur les programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme est-il conforme à la législation fédérale ou provinciale sur les droits de la personne? <ul style="list-style-type: none"> o Est-il conçu de manière à être accessible à divers groupes de la population cible et à prévoir des mesures d'adaptation au besoin? <ul style="list-style-type: none"> ▪ À considérer : Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe) o Le programme est-il appliqué de manière accessible et anti-discriminatoire? (c.-à-d., que se passe-t-il réellement sur le terrain en termes de prestation du programme) <ul style="list-style-type: none"> ▪ À considérer : Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes ▪ Existe-t-il un mécanisme accessible de rétroaction grâce auquel les membres de la

	communauté/les participantes peuvent faire part de leurs commentaires?
Services	<ul style="list-style-type: none"> • Certains actes des prestataires de services sont-ils discriminatoires? • Les divers groupes obtiennent-ils des adaptations de services fondées sur leurs besoins? Les utilisatrices de services sont-elles informées des politiques de l'organisation sur la lutte contre la discrimination et le harcèlement, et de leurs droits à ne pas subir la discrimination et le harcèlement quand elles reçoivent des services? • Les services sont-ils fournis en fonction des besoins et des intérêts de la communauté? • Diverses parties de la communauté ont-elles été consultées pour s'assurer que les services répondent à leurs besoins? • Les diverses communautés s'intéressent-elles aux services, les utilisent-elles et participent-elles au processus de rétroaction?

Conclusions sur les politiques

Existence de politiques

Toutes les organisations qui ont répondu ont indiqué qu'elles avaient des politiques anti-discrimination et anti-harcèlement. La majorité d'entre elles ont déclaré qu'elles avaient eu des rétroactions sur les politiques. Dans la plupart des cas, les politiques avaient été créées ou approuvées par le conseil d'administration. La plupart des organisations ont dit que leurs politiques avaient été revues entre 2019 et 2022. L'une d'elles a déclaré qu'elle se conformait à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO). Bien que cette question n'ait pas été posée lors de l'examen, il est important de rappeler que les organisations doivent vérifier si elles sont en conformité avec les lois pertinentes et spécifiques concernant l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Contenu des politiques :

La majorité des organisations qui ont répondu ont déclaré que leurs politiques suivaient les principes de l'égalité des genres, conformément au droit international et national. 50 % ont dit que leurs politiques reconnaissent clairement l'impact disproportionné de la violence fondée sur le genre pour les femmes, les filles, les personnes transgenres, bispirituelles, de genre queer / de genre non binaire, ainsi qu'une vulnérabilité accrue et des obstacles en raison de

facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion, etc.

Parmi ces organisations, 57 % ont indiqué que leurs politiques définissent clairement la discrimination et le harcèlement, décrivent les obligations de la direction et du personnel, ainsi que les droits des utilisatrices de services, prévoient des adaptations en fonction de la religion, du handicap, de la situation de famille, de la grossesse, etc., et expliquent le processus à suivre pour déposer une plainte pour discrimination ou harcèlement. Pour les autres répondantes, certains éléments manquaient dans les politiques, comme les droits des utilisatrices de services en plus des droits du personnel, une description détaillée du mécanisme de plainte relative aux droits de la personne autre que le mécanisme interne de plainte de l'organisation, une explication claire de la discrimination, du harcèlement, et l'obligation d'adaptation en cas de grossesse, selon la situation de famille, etc. Veuillez noter que tous les éléments n'étaient pas absents dans chaque organisation.

Accessibilité des politiques :

Toutes les organisations ont déclaré que leurs politiques étaient consultables par tout le monde, y compris les utilisatrices de services. Seules 22 % ont précisé que leurs politiques étaient disponibles et accessibles dans différents formats, dont le braille et les gros caractères d'imprimerie en format papier, ainsi qu'une version en ligne sur Internet.

La majorité ont déclaré que leurs politiques n'étaient disponibles qu'en anglais. Toutefois, 33 % ont dit qu'elles répondaient aux besoins de traduction de différentes manières, par exemple en faisant traduire les versions abrégées des politiques dans différentes langues, en faisant appel à une interprète au téléphone ou en personne pour expliquer une politique, ou en traduisant l'intégralité d'une politique ou d'une procédure à la demande d'une cliente. Une organisation a souligné que l'absence de traduction résultait de contraintes financières.

« Actuellement, nous n'avons pas les moyens financiers de les offrir de manière proactive dans différentes langues, parce qu'elles sont mises à jour si fréquemment. Cependant, si une cliente demandait des politiques et des procédures dans sa langue maternelle, je les ferais traduire dans sa langue, ou je demanderais à une interprète de lui parler et de les lui expliquer. » – VSDR

Connaissance des politiques parmi les utilisatrices de services :

Toutes les organisations ont déclaré que leurs employées connaissaient les documents de politiques et étaient informées de leurs droits, quand elles commençaient à travailler. Différentes organisations ont indiqué qu'elles suivaient différentes méthodes pour sensibiliser le personnel, dont les suivantes :

- Demander au personnel de relire les politiques et de signer une attestation chaque année
- Former le personnel lors d'une orientation
- Mettre un dossier partagé à la disposition de tout le personnel
- Demander au personnel de signer les politiques et procédures, et de les respecter, en tant que condition à leur emploi, et donner la possibilité de discuter et de clarifier les politiques avec les responsables

Quand on leur a demandé si leurs utilisatrices de services / leurs clientes savaient qu'elles étaient en droit de ne pas subir de discrimination et de harcèlement pendant qu'elles recevaient des services de l'organisation, les réponses ont été mitigées. Moins de la moitié des organisations (44 %) ont mentionné que leurs clientes étaient informées de leurs droits et orientées en ce sens quand elles commençaient à recevoir des services de l'organisation. Les méthodes étaient notamment les suivantes :

- Ateliers en langage clair et ressources éducatives
- Parler aux femmes de leurs droits lors du premier appel téléphonique
- Leur fournir des brochures ou des documents abrégés contenant des clauses de non-harcèlement et des droits et responsabilités, tout en ayant une version longue de la documentation dans un espace commun, ouvert à toutes pour consultation

Les autres répondantes n'avaient pas d'approche ou de processus cohérent pour informer activement leurs clientes de leurs droits et du contenu des politiques sur les droits de la personne, surtout quand elles fournissaient des services à distance, par exemple au téléphone.

Lors des entrevues et des groupes de discussion, quand les organisations ont demandé aux utilisatrices de services si elles savaient ce que sont la discrimination et le harcèlement, la plupart des répondantes ont dit que oui. La plupart ont également dit qu'elles savaient être en droit de ne pas subir de discrimination ou de harcèlement lorsqu'elles recevaient des services. Cependant, quand on leur a demandé si elles avaient lu la politique anti-discrimination, ou si quelqu'un les en avait informées quand elles avaient pris contact avec l'organisation, 41 % ont répondu « non », 18 % ont déclaré ne pas se souvenir et 41 % ont dit « oui ». Cela confirme ce que nous avons appris des responsables

d'organisations quant au manque de cohérence en matière de communication et d'explication des politiques sur les droits de la personne aux clientes.

Les participantes aux entrevues/groupes de discussion avaient peut-être connaissance de leurs droits au préalable. Mais il ne faut pas présumer que les utilisatrices de services ont déjà de telles connaissances quand elles contactent une organisation. Les participantes à cet examen se sont uniquement identifiées comme citoyennes canadiennes et résidentes permanentes, et la plupart d'entre elles étaient au Canada depuis trois ans au moins. En raison du temps passé au Canada, et de leur statut, les clientes avaient peut-être une connaissance fondamentale de leurs droits de la personne. Cela n'est peut-être pas vrai pour les nouvelles arrivantes qui ont passé moins de temps au Canada, ou pour celles dont le statut est précaire et qui ont plus de difficultés linguistiques.

« En général, beaucoup de nos clientes ont connaissance des lois sur les droits de la personne, mais un grand nombre de clientes viennent d'arriver au pays et n'ont peut-être pas cette connaissance, alors je suis heureuse que vous ayez posé cette question. » – VSDR

Conclusions sur les programmes

Accessibilité linguistique :

La plupart des organisations ont déclaré qu'elles avaient accès à leur clientèle sur le plan linguistique soit grâce à des interprètes, soit grâce à un personnel multilingue, mais l'une des organisations a dit qu'il serait bon d'offrir les services dans un plus grand nombre de langues. L'un des refuges avec lesquels nous avons parlé communique des messages téléphoniques dans différentes langues.

Modèle hybride de services :

Comme nous l'avons vu précédemment, le modèle hybride de services à distance et en personne adopté par toutes les organisations optimise l'accessibilité en termes de calendrier et de mode de prestation des programmes.

Cependant, les obstacles créés par les services à distance pour les clientes qui n'avaient pas accès à la technologie ont constitué un thème récurrent chez nos responsables d'organisations. La Schlifer Clinic a déclaré que les services à distance fonctionnaient uniquement si de l'équipement était fourni aux clientes. Cependant, VSDR a souligné que même si les clientes reçoivent de l'équipement, rien ne garantissait que l'agresseur ne le confisquerait pas.

L'accès à distance a également été identifié comme une lacune par l'une des participantes. Il convient de souligner que la plupart des participantes aux

entrevues/groupes de discussion lors de cet examen ont déclaré avoir un accès sûr à la technologie et savoir s'en servir. Si la question avait été posée à des participantes qui n'avaient pas accès à la technologie, un plus grand nombre aurait probablement mentionné cette lacune.

Adaptations :

Quelques-unes des organisations ont mentionné l'aide au transport et les bons d'alimentation dans le cadre de leurs efforts d'accessibilité durant la conception des programmes. L'un des refuges a déclaré qu'il offrait des aliments adaptés aux préférences culturelles de ses clientes ainsi qu'un espace de prière, ce qui renforce l'accessibilité pour la clientèle musulmane du point de vue de la conception. L'une des organisations a déclaré que l'existence de différents lieux de services permettait aux clientes de recevoir facilement des services si elles ne souhaitaient pas être vues dans leur quartier.

L'une de nos participantes aux entrevues/groupes de discussion a mentionné qu'elle aimerait que son organisation propose davantage d'activités adaptées aux enfants, et une autre a dit souhaiter que sa banque alimentaire soit ouverte en fin de semaine pour répondre aux besoins des femmes qui travaillent. L'une des organisations a souligné que limiter les appels téléphoniques aux heures de travail constituait un obstacle pour certaines personnes en situation de crise.

Accessibilité physique :

Parmi les organisations, 56 % ont mentionné que leurs bâtiments étaient physiquement accessibles, avec des rampes, des toilettes accessibles, des portes automatiques, etc. Mais l'une a dit ne pas savoir si ses services satellites étaient également accessibles. Les refuges auxquels nous avons parlé ont dit clairement qu'il y avait des problèmes d'accessibilité dans les foyers. L'un a expliqué que cela résulte du fait que les foyers sont loués, et qu'il n'est donc pas permis d'y apporter des modifications. Ceci a été signalé comme un défi sur le plan des ressources.

De nombreuses organisations, y compris des refuges, ont déclaré qu'il était prioritaire de rendre accessibles leurs espaces physiques.

Conclusions sur les pratiques de prestation des services

Expérience de traitement injuste ou de discrimination de la part des prestataires de services :

En ce qui concerne la manière dont les utilisatrices de services sont traitées quand elles reçoivent des services, toutes les participantes aux entrevues/groupes de discussion ont déclaré qu'elles n'avaient subi ni traitement injuste ni discrimination, et elles ont dit qu'elles étaient satisfaites des services en

grande majorité. Ces résultats sont louables et témoignent de bonnes pratiques de la part des organisations. Cependant, nous avons besoin d'un échantillon représentatif plus large pour mieux comprendre les expériences individuelles. Comme mentionné précédemment, nous n'avons pas eu la participation de jeunes femmes ou de femmes âgées, ni de personnes s'identifiant comme LGBTQIA2S+. Seules deux femmes handicapées ont participé. Informer systématiquement les utilisatrices de services de leurs droits et des procédures de plaintes permettrait peut-être à un plus grand nombre de victimes de discrimination ou de harcèlement de se manifester.

Accessibilité et adaptations :

En ce qui concerne l'accessibilité, les participantes ont fait part de ce qu'elles appréciaient et des améliorations à apporter. L'une d'elles a dit sa satisfaction d'obtenir des aliments halal et de se faire livrer de la nourriture à domicile durant la pandémie. Une autre a mentionné les longues attentes au téléphone, tandis qu'une troisième a signalé des instructions déroutantes à suivre au téléphone. Une autre encore a dit que la première interprète avec laquelle elle avait parlé n'était pas bonne. Cependant, elle avait obtenu de parler ensuite avec une autre interprète, dont elle était satisfaite.

Points forts et secteurs de croissance

Points forts	Secteurs de croissance
Politiques <ul style="list-style-type: none"> • Existence de politiques • Disponibilité des politiques pour le personnel et les utilisatrices de services • Sensibilisation du personnel aux politiques et au droit de ne pas subir de discrimination et de harcèlement 	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu des politiques • Accessibilité des politiques dans différentes langues et différents formats • Sensibilisation des utilisatrices de services aux politiques et au droit de ne pas subir de discrimination et de harcèlement
Programmes <ul style="list-style-type: none"> • Services en langues spécifiques • Modèles hybrides de services 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès pour les utilisatrices de services dépourvues de technologie • Accès physique aux bâtiments • Adaptations dont nourriture halal, lieu de prière et pauses pour prière
Services	

<ul style="list-style-type: none"> • Traitement équitable par les différents prestataires de services 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des utilisatrices de services aux droits de la personne et au mécanisme de plainte • Plus grande accessibilité des services téléphoniques

Conformité à une approche fondée sur les traumatismes et la violence :

Si nous voulons travailler efficacement au service des survivantes/victimes de la violence fondée sur le genre, il est crucial d'adopter une approche fondée sur les traumatismes et la violence. « Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence sont des politiques et des pratiques qui reconnaissent les liens entre les traumatismes, la violence et leurs répercussions négatives sur la santé et les comportements. Ces approches sont favorables à la sécurité, au contrôle et à la résilience pour les personnes à la recherche de services liés à des expériences de violence ou qui ont des antécédents de telles expériences. »¹⁰ Le but d'une telle approche n'est pas de traiter les traumatismes, mais de minimiser le risque de préjudice et de nouveaux traumatismes¹¹. Pour en savoir plus, consultez notre [guide](#).

En suivant le guide, les organisations qui ont participé à ce projet ont répondu aux questions du tableau ci-dessous lorsqu'elles ont examiné leurs politiques, programmes et services pour vérifier leur conformité à une approche fondée sur les traumatismes et la violence.

<p>Questions sur les politiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mon organisation a-t-elle une politique sur une approche fondée sur les traumatismes et la violence? Sinon, les principes d'une telle approche sont-ils clairement exprimés dans les politiques applicables aux services pour les diverses victimes/survivantes de VFG? • Les termes « traumatismes » et « fondée sur les traumatismes » sont-ils clairement définis dans les politiques, et les définitions s'appuient-elles sur les expériences de diverses victimes/survivantes de VFG?
--	---

¹⁰ Gouvernement du Canada. Approches tenant compte des traumatismes et de la violence – politiques et pratiques
<<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/publications/securete-et-risque-pour-sante/approches-traumatismes-violence-politiques-pratiques.html>>

¹¹ Ibid.

	<ul style="list-style-type: none"> • Les victimes/survivantes ayant une expérience vécue de VFG et les expertes de la communauté qui sont à leur service ont-elles été consultées pour créer ces politiques? Ces politiques sont-elles facilement consultables par les survivantes/victimes de VFG? (À considérer : lieu physique ou en ligne, langues et formats) • Sont-elles rédigées dans un langage clair et simple? • Les politiques prévoient-elles une formation du personnel, du conseil d'administration et de la direction à une approche fondée sur les traumatismes et la violence? Les politiques prévoient-elles une formation sur la manière de traiter les clientes confrontées à des traumatismes? (c.-à-d., écoute active, mots déclencheurs, empathie des réponses) • Les politiques préconisent-elles l'embauche de personnel et de membres du conseil d'administration et de la direction qui ont des connaissances en matière de traumatismes et de violence ou d'expériences vécues? • Les politiques décrivent-elles les obligations du personnel et de la direction relativement à l'application d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence? Décrivent-elles les étapes de l'application cohérente de cette approche? • Comprennent-elles un processus d'enquête sur les violations des politiques? • Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur la nomination de membres du conseil d'administration et l'embauche de membres du personnel et de la direction qui comprennent la violence et les traumatismes?
<p>Questions sur les programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme est-il conçu d'une manière qui peut accentuer les préjudices à l'encontre des survivantes/victimes? • Qui dispense le programme? Quel type de formation ont les personnes qui le font? • Le programme a-t-il pour effet d'exclure ou de mettre en marge certains groupes de survivantes/victimes ou de les dissuader de l'utiliser? • Les divers groupes de survivantes/victimes ont-ils été consultés lors de l'élaboration du programme? • Existe-t-il un processus accessible de rétroaction pour les utilisatrices des services? Existe-t-il un soutien pour les clientes en matière d'orientation?
<p>Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes qui fournissent des services (personnel et bénévoles) créent-elles un environnement sûr physiquement et émotionnellement, par leurs actions et leurs paroles? • Vont-elles à la rencontre des clientes là où elles en sont?

	<ul style="list-style-type: none"> • Dans certains cas, incitent-elles les clientes à donner des renseignements alors que celles-ci ne sont pas prêtes à les communiquer en détail? • Une partie du personnel porte-t-il un jugement sur la foi des clientes, sur leur culture ou sur tout aspect de leur identité ou de leur expérience? • Fait-il des suppositions? • Si une cliente réagit de manière inattendue, le personnel prend-il le temps de réfléchir et d'essayer de comprendre ce qui a pu lui arriver? • Le personnel fait-il preuve de compassion et parvient-il à habiliter les clientes en reconnaissant leurs forces et en validant leurs expériences? Le personnel offre-t-il aux clientes l'espace voulu pour qu'elles puissent communiquer librement leurs besoins et leurs préoccupations? Le personnel est-il préparé à reconnaître les déclencheurs? • Le personnel écoute-t-il attentivement et pose-t-il des questions s'il ne comprend pas quelque chose? Demande-t-il aux clientes si elles souhaitent faire une pause ou s'il peut faire toute autre chose pour les appuyer? Fait-il un suivi régulier auprès des clientes?
--	--

Conclusions sur les politiques

Existence d'une politique :

Seules 33 % des organisations ont déclaré avoir une politique distincte pour l'approche fondée sur les traumatismes et la violence. 33 % ont dit que les principes d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence étaient intégrés à d'autres politiques, tandis que 22 % ont dit que ces principes étaient intégrés aux programmes et aux procédures.

Consultation auprès des survivantes/victimes :

La plupart des organisations qui avaient instauré une politique distincte ou intégré les principes d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence à d'autres politiques avaient élaboré ces politiques en consultation avec des survivantes/victimes et des spécialistes. En général, ces organisations ont déclaré avoir une politique d'inclusion des survivantes/victimes dans toutes leurs activités, mais l'une d'entre elles n'en était pas certaine. Quant aux organisations qui n'avaient pas de politique à ce sujet, la plupart ont indiqué que les principes d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence intégrés au cadre organisationnel et à la programmation avaient été adoptés avec la contribution de survivantes/victimes. Toutefois, nous n'avons pas eu connaissance de la diversité des survivantes/victimes qui avaient participé.

VSDR dispose d'un excellent modèle, grâce auquel un groupe de survivantes contribue à l'élaboration de l'ensemble des politiques et des programmes. Le groupe de survivantes se rencontre tous les mois et des honoraires lui sont versés. Toutefois, VSDR a souligné qu'il n'y avait pas de survivantes/victimes musulmanes dans ce groupe.

Contenu de la politique :

Parmi les organisations qui avaient une politique distincte sur une approche fondée sur les traumatismes et la violence, ou d'autres politiques qui intégraient de tels principes, 40 % ont déclaré qu'elles définissaient les termes « traumatismes » et « fondée sur les traumatismes », 20 % ont dit qu'elles définissaient les « soins fondés sur les traumatismes » mais pas les « traumatismes », tandis que 20 % ont déclaré ne pas être certaines que ces définitions soient incluses.

Parmi toutes ces organisations, 50 % ont déclaré que leurs politiques prévoyaient l'obligation d'une formation à une approche fondée sur les traumatismes et la violence. De plus, qu'elles aient ou non une politique, 78 % ont dit que le personnel était formé à une approche fondée sur les traumatismes et la violence, soit par obligation, soit par un processus non uniforme. 33 % ont précisé que leur conseil d'administration n'était pas formé à ce sujet, et 11 % ont déclaré ne pas savoir si leur conseil d'administration avait reçu une formation.

Par ailleurs, 60 % des organisations dotées d'une politique ont indiqué qu'elles avaient l'obligation d'embaucher du personnel et d'avoir des membres du conseil d'administration et de la direction ayant une connaissance de l'approche fondée sur les traumatismes et la violence, ou une expérience vécue dans ce domaine. Elles ont ajouté qu'elles faisaient dans leur politique une description des obligations du personnel et de la direction quant à l'application d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence, ainsi que des étapes à suivre pour une application cohérente d'une telle approche, et d'un mécanisme d'enquête en cas de violation de cette politique.

Parmi l'ensemble des répondantes, 63 % ont indiqué que les politiques de RH soulignaient l'importance de recruter un conseil d'administration, ainsi que des membres du personnel et de la direction, capables de comprendre la violence et les traumatismes.

Accessibilité de la politique :

À ce sujet, 67 % des organisations dotées de politiques ont déclaré que ces politiques étaient communiquées en ligne, 33 % ont déclaré avoir également des exemplaires sur papier, et 16 % ont déclaré qu'on pouvait se procurer sur

demande leurs politiques dans d'autres formats, par exemple en gros caractères et en braille. 16 % ont dit que les brochures sur leurs politiques et procédures étaient traduites dans différentes langues et pouvaient être traduites dans d'autres langues à la demande des clientes.

Toutes les organisations dotées de politiques ont dit que ces politiques étaient rédigées en langage clair, mais l'une d'entre elles a mentionné qu'une partie du contenu comprenait beaucoup de jargon.

Conclusions sur les programmes

Prévenir les préjudices et maximiser l'inclusion

Quand on leur a demandé quelle était la possibilité que les programmes renforcent les préjudices subis par les survivantes/victimes, toutes les organisations ont évoqué leurs efforts exemplaires dans la conception et l'application des programmes pour prévenir les préjudices, mais elles ont aussi mentionné certains secteurs présentant des risques de préjudice.

Par exemple, les organisations ont souligné le recours aux types d'efforts exemplaires suivants :

- Présence d'un personnel multilingue et de services spécifiques en fonction de la langue
- Présence d'un groupe de survivantes et participation de celles-ci à l'élaboration des programmes
- Mesures visant à garantir la sécurité, telles qu'une vérification fondamentale des conflits lors de la prestation de services juridiques, la demande d'une adresse électronique sûre, etc.
- Apport d'un appui auxiliaire, par exemple sous forme de bons alimentaires et d'un soutien pour le respect des règles et pratiques religieuses
- Adoption d'un modèle de gestion des cas pour fournir des services coordonnés par le biais d'une seule gestionnaire de cas

Les sujets de préoccupation étaient entre autres les suivants :

- Difficultés en matière de ressources en raison du travail requis par le projet plutôt que par la programmation à long terme
- Manque de services spécialisés pour les femmes musulmanes dans les organisations grand public, dont des conseillères musulmanes
- Risque inhérent aux services virtuels si la survivante/victime vit toujours avec son agresseur. Une organisation a déclaré que sa politique exigeait qu'une cliente ne vive plus avec son agresseur afin de pouvoir bénéficier de services à distance. Cette mesure vise à maximiser la sécurité de la cliente

- Absence de soutien obligatoire en santé mentale, ce qui pourrait accroître le traumatisme et freiner le progrès et la guérison
- Certains programmes peuvent avoir des effets négatifs non intentionnels sur les survivantes, pouvant causer un impact disproportionné sur les groupes en quête d'équité, comme les femmes musulmanes. Par exemple, VSDR a souligné les difficultés d'accès à certains soutiens externes. Quand l'admissibilité exige qu'une victime quitte une situation de violence pour pouvoir bénéficier d'une aide, cette obligation peut accroître le risque pour les femmes confrontées à des obstacles supplémentaires, comme les femmes musulmanes. En outre, les programmes qui exigent une preuve de violence chez les femmes pour leur accorder l'admissibilité peuvent mettre en danger les victimes de blessure psychologique, surtout parce que le contrôle coercitif et la violence émotionnelle s'avèrent difficiles à prouver.
- L'un des refuges a souligné l'impossibilité de contrôler les personnes qui séjournent dans un foyer et les efforts faits par lui pour minimiser les déclencheurs pour les résidentes. En voici un exemple. Une cliente voulait dormir en gardant un couteau sous son oreiller pour se sentir en sécurité. Pour garantir la sécurité des autres, le foyer lui a donné sa propre chambre avec une clé. L'heure du couvre-feu d'une autre cliente a été modifiée pour qu'elle puisse terminer sa journée de travail avant de retourner au refuge.

Formation du personnel :

En ce qui concerne la formation du personnel chargé de la prestation des programmes, les organisations ont fait savoir que leurs employés étaient formés dans divers domaines, en fonction du rôle pour lequel ils avaient été engagés. Certains membres du personnel étaient diplômés en droit et en travail social, tandis que d'autres étaient formés en tant que thérapeutes agréés. L'une des organisations a déclaré que son personnel était formé en ce qui a trait à la violence familiale et à l'évaluation des risques de suicide. Comme indiqué dans la partie sur les politiques, la plupart des organisations ont formé leur personnel à une approche fondée sur les traumatismes et la violence.

Inclusion de divers groupes de victimes/survivantes :

Quand on leur a demandé si les programmes avaient pour effet d'aliéner ou d'exclure certains groupes de survivantes/victimes, les responsables ont mentionné plusieurs moyens utilisés pour prévenir l'exclusion, dont les suivants :

- Offrir des programmes gratuits
- Alternier les dates et les heures pour les programmes en ligne, comme les webinaires
- Reconnaître les éléments déclencheurs, par exemple en désignant un autre travailleur social si le travailleur désigné porte le même nom qu'un ex-partenaire de la cliente

- Demander aux travailleuses sociales de s'habiller de façon décontractée
- Désigner une travailleuse sociale d'une origine raciale particulière, si la demande en est faite
- Offrir les ressources en langage clair et simple
- Adapter le contenu/matériel aux cultures collectivistes afin de n'aliéner personne
- Instaurer un système d'orientation pour que les clientes puissent être dirigées vers un service approprié si l'organisation n'est pas en mesure d'offrir le service requis. Toutes les organisations ont déclaré avoir mis en place un système d'orientation

Les défis communs étaient notamment les suivants :

- Programmes en ligne, tels que les webinaires, non accessibles aux personnes sans technologie
- Défis systémiques, tels que les critères d'admissibilité financière imposés par le gouvernement pour accorder des services juridiques
- Défis systémiques, tels que les services ethno-spécifiques ayant pour mandat de fournir des services à certains groupes ethniques, excluant les femmes et les filles musulmanes d'autres origines ethniques
- Critères d'admissibilité aux programmes des foyers de transition, et réponses aux besoins des femmes qui ont de jeunes fils et ne sont admissibles que dans les refuges familiaux, ainsi qu'à ceux des membres de la communauté LGBTQIA2S+. (Voir la partie [Aperçu d'ensemble](#))
- Les organisations au service de la population musulmane pourraient aliéner certaines survivantes/victimes préoccupées par la confidentialité au sein de leur communauté, surtout les survivantes/victimes qui ont été confrontées à des violences spirituelles.

Rétroaction et consultation sur les programmes :

Toutes les organisations ont déclaré que divers groupes de survivantes/victimes avaient été consultés pour élaborer les programmes qu'elles avaient examinés. Cependant, l'une d'elles a mentionné ne pas être certaine que des survivantes/victimes de VFG avaient été incluses, car elle n'avait pas demandé aux personnes consultées de s'identifier en tant que survivantes/victimes. Aucune précision ne nous a été donnée sur l'inclusion éventuelle de communautés LGBTQIA2S+ et de minorités religieuses. Certains processus de consultation des organisations comprenaient la cocréation des programmes avec des survivantes/victimes, des entrevues et des groupes de discussion, ainsi qu'une consultation avec un groupe de survivantes.

« Je crois que nous pouvons faire mieux pour écouter diverses femmes musulmanes afin de savoir ce qu'elles aimeraient que nous fassions. » – MRCSSI

Parmi les organisations, 22 % ont mentionné qu'elles consultaient également des organisations partenaires. Selon l'une des organisations, le personnel comprend que « la cliente est l'experte », et son personnel compte des membres qui ont une expérience vécue de nouvelles arrivantes. Comme indiqué précédemment, VSDR a créé un groupe de survivantes qu'elle consulte pour toutes les questions de politiques et de programmation, mais il n'y a pas de représentation musulmane au sein de ce groupe.

Au sujet d'un mécanisme de rétroaction intégré aux programmes, toutes les organisations ont déclaré en avoir un. Plusieurs méthodes ont été mentionnées, dont les suivantes :

- Enquêtes (par exemple enquêtes menées à des moments précis de l'année, enquêtes avant et après l'évaluation des programmes, et enquêtes de satisfaction à la fin de la programmation)
- Réponse au formulaire « [Common Outcomes Report](#) » pour l'évaluation des programmes (en Alberta seulement)
- Rétroaction anonyme sur les sites Web des organisations, en plusieurs langues, avec formulaire intégré à un courriel du personnel
- Évaluations des clientes durant un mois sélectionné, avec une évaluatrice
- Demande de témoignages des clientes et déclarations d'impact à des moments précis de l'année
- Rétroaction au téléphone et par courriel

L'une des organisations a souligné les difficultés d'envoyer des questionnaires par courriel aux clientes en raison des problèmes de sécurité. Idéalement, les enquêtes devraient être anonymes, affichées sur des sites Web dans différentes langues, pour que les clientes puissent y répondre sans pression, quand elles se sentent en sécurité.

Nous n'avons pas entendu de témoignages directs des participantes aux entrevues / groupes de discussion au sujet de la possibilité de donner leur avis sur les programmes. Les questions sur la rétroaction et la consultation ont été intégrées aux questions posées lors des groupes de discussion / entrevues après le lancement du guide. Les participantes qui ont pris part aux entrevues avant le lancement du guide n'ont pas eu l'occasion de répondre à cette question. Quelques participantes interviewées après le lancement du guide ont choisi de ne pas répondre à cette question.

Conclusions sur les pratiques de prestation des services

Expérience des utilisatrices de services avec le personnel / la direction de l'organisation :

Comme nous l'avons vu dans la partie sur les programmes, les organisations adoptent diverses méthodes de prestation des services à l'aide d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence, par exemple en reconnaissant les déclencheurs en faisant appel à une autre travailleuse sociale pour fournir des services alternatifs, en demandant au personnel de s'habiller sans formalité, etc.

Quand les organisations ont interrogé les participantes à leurs entrevues / groupes de discussion à ce sujet, toutes ont déclaré se sentir en sécurité et respectées lorsqu'elles recevaient des services. Toutes les répondantes ont dit que leurs expériences étaient validées. Les mots « bienveillant », « respectueux », et « solidaire » sont souvent revenus quand les participantes ont décrit leurs expériences avec le personnel.

« Oui, on m'a écoutée, on m'a posé des questions délicates et on m'a rappelé que tout irait bien pour moi. » - Participante

Cependant, quelques participantes ont fait des commentaires importants sur les domaines à améliorer. Nous tenons à souligner que des questions détaillées et ciblées ont été ajoutées à la version finale du guide, pour avoir une meilleure idée de l'expérience vécue par les clientes en matière de services. Cependant, comme la plupart des entrevues ont été effectuées avant la publication du guide final, les réponses de participantes portaient sur leur expérience générale des services. Nous comprenons bien aussi que des questions ciblées et détaillées peuvent provoquer une certaine lassitude lors d'une entrevue, et nous avons essayé de nous concentrer sur les expériences informatives partagées en conversation libre par les participantes.

Comme indiqué dans la partie sur les droits de la personne, une participante s'est déclarée insatisfaite de la qualité du service de l'interprète et a trouvé que les instructions téléphoniques prêtaient à confusion.

L'une des participantes a apprécié la gratuité de son programme ainsi que la compassion montrée par son prestataire de services.

« C'est bien parce que c'est gratuit, c'est très important. Quand vous subissez des violences, tant de choses se passent, on doit se concentrer sur ce qu'il faut faire sans soulager la peine, comme si on était une machine. La compassion qu'on m'a montrée dépasse tout ce que je pouvais imaginer. » – Participante

L'une des participantes a souligné l'importance de ne pas avoir de préjugés sur la culture de quelqu'un, et d'en apprendre davantage sur sa culture (voir la partie sur la [sécurité culturelle](#)).

« Connaître le contexte et savoir d'où viennent les gens » – Participante

Une autre participante a parlé de l'importance du plaidoyer.

« J'aimerais que l'organisation puisse aider les gens dans ma situation, qui sont sur une liste d'attente pour un logement subventionné, afin de les faire passer plus haut sur la liste. Collaborer d'une manière ou d'une autre et travailler avec les organisations du secteur du logement, pour résoudre le problème de quelqu'un. »

Services à distance :

Nous avons reçu des réponses mitigées sur les services à distance. Certaines répondantes ont dit qu'elles devaient attendre longtemps d'être rappelées. Pour l'une des participantes, le respect de la vie privée dans les services à distance posait un problème.

« L'inconvénient c'est que je n'ai pas pu me rendre à un rendez-vous privé, mais c'était à cause de la pandémie. » – Participante

Certaines ont indiqué que la possibilité d'accéder aux services au téléphone était bénéfique, et une participante a apprécié de pouvoir suivre une thérapie depuis sa voiture.

Il est donc clair que les besoins des clientes sont différents et que le soutien virtuel ou en personne doit répondre à leurs besoins.

Points forts et secteurs de croissance

Points forts	Secteurs de croissance
<p>Politiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence dans une politique spécifique ou intégrée à d'autres politiques • Élaboration de politiques en consultation avec des survivantes/ victimes et des expertes • Politiques en langage clair et simple 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique dédiée à une approche fondée sur les traumatismes et la violence • Définition claire des termes « traumatisme » et « fondée sur les traumatismes » dans la politique • Inclusion de femmes et de filles musulmanes, de personnes transgenres et de diverses identités de genre dans les consultations lors de l'élaboration de la politique • Formation obligatoire du personnel, de la direction et du conseil d'administration énoncée dans les politiques
<p>Programmes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation du personnel dans des domaines respectifs et pour une approche fondée sur les traumatismes et la violence • Personnel multilingue et services spécifiques en fonction de la langue • Programmes gratuits et horaires souples • Consultation de divers groupes de survivantes/victimes pour élaborer les programmes • Existence de mécanismes de rétroaction pour les utilisatrices de services • Ressources en langage clair • Travailleuses sociales désignées en fonction de la demande de la cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le personnel, la direction et le conseil d'administration suivent les formations obligatoires • Offrir des services spécialisés, en fonction de la foi, par exemple conseillères musulmanes • Plaidoyer au sujet des critères financiers et autres critères d'admissibilité de certains programmes • S'assurer que divers groupes de femmes et de filles musulmanes, de personnes transgenres et de diverses identités de genre prennent part aux consultations pour l'élaboration des programmes • Accès et sécurité relativement aux programmes en ligne • Accès et sécurité pour le mécanisme de rétroaction des utilisatrices de services
<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance des déclencheurs par le personnel • Sentiment de sécurité et de respect pour les utilisatrices de services 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité et souplesse de prestation des services • Contrôle et vérification des interprètes

	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension par le personnel de la vision du monde et des antécédents des utilisatrices de services
--	---

Conformité à l'approche féministe intégrée d'antiracisme et anti-oppression (AFI-ARAO)

« Un cadre d'antiracisme / anti-oppression (ARAO), dans une organisation, est une façon d'envisager notre travail dans le secteur, nous permettant de modifier nos pratiques personnelles et systémiques afin de réduire ou d'éliminer les obstacles de services pour les clientes. Ce processus commence par une auto-réflexion continue, en tant que personnes et organisations, qui amène une organisation (son personnel, ses bénévoles et ses pairs, son conseil d'administration) à apporter des changements concrets et planifiés aux politiques et aux programmes »¹² dans le but d'obtenir de meilleurs résultats pour les clientes. Nous devons analyser les répercussions des politiques, programmes et pratiques sur les femmes et les filles musulmanes, les personnes transgenres, bispirituelles et de genre queer / non binaire, en comprenant le contexte plus vaste des déséquilibres de pouvoir, du racisme, du colonialisme, du sexisme et du capacitisme qui ont une incidence sur leur expérience de la violence, tout en ayant aussi pour but de renverser les déséquilibres de pouvoir et les systèmes d'oppression.

« Une approche féministe intégrée d'antiracisme/anti-oppression (AFI-ARAO) nous permet d'analyser comment les formes d'oppression systémique, dont le colonialisme, le racisme, le classisme, le capacitisme, l'homophobie, la transphobie, l'âgisme... et le sexisme marginalisent les survivantes de la violence, leur laissant moins de pouvoir social, politique et économique que les hommes cisgenres dans notre société. »¹³ « Un cadre d'AFI-ARAO est axé sur les survivantes et centré sur les vies et les réalités des femmes et de personnes marginalisées. Ce cadre affirme le droit de chaque survivante à contribuer aux changements sociaux, politiques et économiques dans sa vie et à les déterminer. Il affirme le droit de chaque survivante à des espaces sûrs dans les groupes, les organisations et les institutions auxquels elles ont affaire dans leur vie, y compris dans leur cheminement pour sortir de la violence et guérir. »¹⁴

Nous reconnaissons qu'un cadre d'antiracisme / anti-oppression n'est pas forcément distinct d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence et des principes de sécurité culturelle. Une approche fondée sur les traumatismes et la violence devrait aussi intégrer un cadre d'antiracisme / anti-oppression et de sécurité culturelle. Pour en savoir plus, consultez notre [guide](#).

¹² HIV Resources Ontario. Anti-Racism/Anti-Oppression <<https://www.hivresourcesontario.ca/sector-orientation/anti-racism-anti-oppression/>>

¹³ EMBRAVE. Who We Are <<https://embrave.ca/about/who-we-are/>>

¹⁴ The Peel Committee Against Woman Abuse (PCAWA). About Us <<http://www.pcawa.net/about-us.html>>

En suivant le guide, les organisations qui ont participé à ce projet ont répondu aux questions du tableau ci-dessous quand elles ont examiné leurs politiques, programmes et services pour vérifier leur conformité au cadre d'AFI-ARAO :

<p>Questions sur les politiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mon organisation a-t-elle une politique d'ARAO? • Les principes d'ARAO sont-ils intégrés à toutes les politiques? • Mon organisation a-t-elle consulté des victimes/survivantes de VFG et a-t-elle appris de leurs expériences vécues pour créer la politique d'ARAO ou les politiques qui intègrent les principes d'ARAO? • Outre les victimes/survivantes de VFG, les points de vue de femmes, de filles et de personnes transgenres, bispirituelles et non binaires vulnérables, isolées et à risque ont-ils été pris en compte? Ces personnes ont-elles été consultées? • Les politiques reconnaissent-elles expressément les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, de passé colonial du Canada, ainsi que l'existence actuelle de racisme dans notre société? • Les politiques ont-elles pour effet de perpétuer le racisme systémique à l'encontre des groupes vulnérables, dont les femmes et les filles musulmanes? • Les politiques comportent-elles des exigences de formation à l'ARAO pour la direction, le personnel et le conseil d'administration? • Des mesures de responsabilisation sont-elles intégrées aux politiques pour évaluer la conformité aux principes d'ARAO? Définissent-elles les étapes à suivre pour enquêter sur les plaintes ou sur la violation de ces politiques? Les politiques de RH mettent-elles l'accent sur la diversité du personnel, de la direction et du conseil d'administration afin d'assurer la représentation des utilisatrices de services? • Les politiques sont-elles facilement consultables et accessibles pour toutes? (Dans diverses langues et divers formats, dont l'ASL et le braille)? • Sont-elles rédigées dans un langage simple et clair? • Sont-elles affichées là où il est possible de les consulter facilement? • Le processus d'élaboration des politiques et l'énoncé des dispositions décisionnelles qui y sont présentées sont-ils centrés sur les réalités vécues des divers groupes de victimes/survivantes de VFG, dont des musulmanes? Qui crée les politiques? • Existe-t-il une possibilité et un espace sûr pour que la direction, le personnel et les utilisatrices de services puissent commenter les politiques?
<p>Questions sur les programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La conception du programme s'appuie-t-elle sur les expériences vécues des utilisatrices de services, c.-à-d., sur les divers groupes de victimes/survivantes de VFG?

	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme est-il conçu d'une manière qui pourrait marginaliser un groupe ou le dissuader d'utiliser le programme? Dans notre cas, nous chercherions à déterminer s'il exclut d'une manière ou d'une autre les femmes, les filles et les personnes transgenres et non binaires musulmanes. (Considérer le contenu, le processus et le cadre du programme) • Le programme est-il appliqué d'une manière qui a pour effet de marginaliser un groupe ou de le dissuader de l'utiliser? • Existe-t-il un processus pour obtenir régulièrement une rétroaction des clientes afin de déterminer si le programme répond à leurs besoins? Décrivez ce processus. • Les survivantes de VFG ont-elles été consultées lors de la conception du programme, et existe-t-il un processus de consultation? Quel est le processus de consultation? • Existe-t-il des ressources pour former le personnel aux services pour une clientèle diversifiée? • Les formations sont-elles suivies par le personnel? • Existe-t-il des ressources de bien-être du personnel pour optimiser les services à une clientèle diversifiée? Les ressources de bien-être du personnel sont-elles utilisées?
Services	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel et la direction perpétuent-ils les systèmes d'inégalité et d'oppression par leurs paroles et leurs actions? • Les clientes se sentent-elles en sécurité et comprises lorsqu'elles accèdent aux services? • Les services sont-ils annoncés dans diverses langues et divers formats? • Les clientes obtiennent-elles une réponse en temps opportun? • La volonté qu'ont les clientes de prendre des décisions et d'exprimer leurs besoins est-elle respectée?

Conclusions sur les politiques

Existence de politiques :

La plupart des organisations (56 %) ont déclaré avoir une politique d'ARAO. Pour celles qui n'ont pas de politique spécifique, soit l'ARAO fait partie intégrante de leur existence et éclaire l'ensemble de leur modèle d'activités, soit elle prend la forme de principes de l'ARAO intégrés à une autre politique.

Contenu des politiques :

Quand on leur a demandé si les politiques reconnaissent expressément les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, le passé colonialiste du Canada,

ainsi que l'existence actuelle du racisme dans notre société, 67 % ont déclaré que oui. 67 % ont indiqué que leur politique comportait des exigences de formation à l'ARAO pour la direction, le conseil d'administration et le personnel.

Étant donné que la question sur les mesures de responsabilisation n'a pas été posée dans le guide avant son lancement, la plupart des organisations n'ont pas eu l'occasion de s'exprimer à ce sujet. Une seule a répondu que ses politiques comprenaient des mesures de responsabilisation pour vérifier leur conformité aux principes de l'ARAO.

Parmi les organisations, 33 % ont indiqué que le processus d'élaboration des politiques et les dispositions décisionnelles décrites dans les politiques étaient axés sur les réalités vécues de divers groupes de victimes/ survivantes de VFG, dont des musulmanes.

De plus, 71 % (qu'elles aient ou non une politique d'ARAO) ont déclaré que leurs politiques de RH soulignaient l'importance de viser la diversification lors du recrutement du personnel et de la direction, et lors de la nomination du conseil d'administration, pour assurer la représentation du groupe de clientes.

Rétroaction et consultation :

Parmi les organisations qui ont instauré des politiques d'ARAO, ou intégré des principes d'ARAO à d'autres politiques, 63 % ont déclaré avoir créé leurs politiques en consultation avec des victimes/survivantes de VFG. Cependant, nous n'avons pas eu l'impression d'une diversité de groupes parmi les organisations consultées.

Par ailleurs, 38 % des organisations ont déclaré avoir tenu compte des points de vue des femmes, des filles, des personnes transgenres, bispirituelles et non binaires vulnérables, isolées et à risque. 25 % ont dit que, même si les populations à risque avaient été prises en compte, les points de vue des personnes transgenres, bispirituelles et non binaires devaient être considérées. Nous pensons qu'il serait bon d'étudier les points de vue des femmes et des personnes de diverses identités de genre qui sont à risque, mais qui n'ont pas forcément subi de violence, pour obtenir des avis supplémentaires et uniques sur les moyens de traiter les facteurs de risque et d'atténuer les risques de violence par le biais de l'éducation, l'orientation, etc.

Accessibilité :

Parmi les organisations, 67 % ont déclaré que leurs politiques étaient disponibles et accessibles, mais une seule a dit avoir ses politiques à la fois sur papier et sous forme électronique, ajoutant qu'elle disposait de services d'interprétation pour communiquer les politiques et de brochures dans 11 langues. Quant aux

autres organisations qui ont précisé comment leurs politiques étaient accessibles, elles ont déclaré que ces politiques n'existaient qu'en anglais mais que d'autres formes étaient disponibles sur demande. La majorité a déclaré que les politiques étaient consultables dans un endroit facile d'accès. 83 % ont dit que leurs politiques d'ARAO étaient rédigées en langage clair.

Conclusions sur les programmes

Centrer les voix des divers groupes de survivantes/victimes :

Parmi les organisations, 85 % ont déclaré que la conception des programmes s'appuyait sur les expériences vécues des utilisatrices de services, c.-à-d. des divers groupes de victimes et survivantes de VFG. Par exemple, une organisation a dit avoir élaboré son programme d'éducation sur la traite des êtres humains en partenariat avec des survivantes de violence sexuelle et de traite des personnes.

Comme indiqué dans la partie Approche fondée sur les traumatismes et la violence, quand on a demandé aux responsables d'organisations si les programmes avaient pour effet d'aliéner ou d'exclure certains groupes de victimes/survivantes, elles ont mentionné plusieurs moyens de prévenir l'exclusion, dont les suivants :

- Offrir des programmes gratuits
- Alternner les dates et les heures des webinaires
- Reconnaître les éléments déclencheurs, par exemple en désignant un autre travailleur social si le travailleur désigné porte le même nom qu'un ex-partenaire de la cliente
- Demander aux travailleuses sociales de s'habiller de façon décontractée
- Désigner une travailleuse sociale d'une origine raciale particulière, si la demande en est faite
- Offrir les ressources en langage clair et simple
- Adapter le contenu/matériel aux cultures collectivistes afin de n'aliéner personne
- Instaurer un système d'orientation pour que les clientes puissent être dirigées vers un service approprié si l'organisation n'est pas en mesure d'offrir le service requis. Toutes les organisations ont déclaré avoir mis en place un système d'orientation

Les idées supplémentaires partagées dans cette partie sur la conception et la mise en œuvre des programmes étaient entre autres les suivantes :

- Avoir un personnel diversifié au sein de l'équipe, qui représente les groupes cibles et qui est doté d'expériences vécues en tant qu'immigrantes ou réfugiées

- Fournir des clauses de non-responsabilité et des avertissements quant aux éléments déclencheurs durant les séances éducatives, et créer la sécurité dans l'espace en ligne en excluant les participantes qui se comportent de manière inappropriée et en les signalant pour toute future présentation
- Selon l'une des organisations, ce n'était pas la conception qui posait un problème, mais le fait que pour certaines catégories démographiques, la capacité n'était pas suffisante, par exemple pour fournir des soins constants à long terme aux clientes âgées
- Fournir une interprétation dans un délai de 60 secondes
- Disposer d'un espace physique accueillant et accessible

* Pour les conclusions sur la rétroaction et la consultation auprès des utilisatrices de services lors de l'élaboration des programmes, veuillez consulter la partie intitulée [Approche fondée sur les traumatismes et la violence](#).

Formation du personnel au travail avec diverses clientes :

89 % des organisations ont déclaré disposer de ressources pour former le personnel, soit en interne, soit par le biais de réseaux externes. 22 % ont dit que le personnel avait la possibilité d'explorer et de demander des formations dans les secteurs d'intérêt. La majorité a précisé que les formations étaient suivies par le personnel, et 44 % ont déclaré que les formations faisaient partie d'une pratique obligatoire ou structurée.

Quand on leur a demandé s'il existait des ressources pour le bien-être du personnel, afin de maximiser les services pour les diverses clientes, toutes les organisations ont répondu que oui. Étaient inclus les prestations de santé, des journées de bien-être, des activités de groupe, des ateliers sur les traumatismes indirects et des séances de débriefage avec une responsable de la santé mentale. Toutefois, une organisation a mentionné qu'en raison de ses moyens réduits et de sa charge de travail, davantage de ressources étaient nécessaires pour le bien-être du personnel.

Conclusions sur les pratiques de prestation des services

Expérience des utilisatrices de services avec les membres individuels du personnel :

Nous avons reçu des réponses extrêmement positives quand les organisations ont interrogé les participantes aux entrevues / groupes de discussion (utilisatrices de services) sur leur expérience avec le personnel, lorsqu'elles recevaient des services. Toutes les répondantes ont déclaré se sentir en sécurité et respectées lors des interactions avec le personnel.

Un thème récurrent dans les réponses des participantes indiquait qu'elles n'étaient pas au courant des services disponibles avant d'avoir eu besoin d'aide. La plupart des répondantes (65 %) ont dit qu'elles ne savaient pas quels services existaient avant de demander de l'aide, 10 % ont dit qu'elles le savaient un peu, 15 % ont répondu oui, 5 % ont dit qu'elles connaissaient des services à Toronto, mais pas dans leur région, et 5 % ont dit qu'elles ne connaissaient pas de services spécifiques pour les musulmanes.

Quand on a demandé aux participantes comment les organisations pourraient améliorer la prestation des services aux victimes/survivantes de VFG, la réponse récurrente a été la sensibilisation des utilisatrices de services aux services et aux organisations disponibles :

« Il faudrait peut-être faire plus de publicité sur les endroits où trouver de l'aide, dans les centres communautaires, et dans différentes langues. »

« Je regrette vraiment de ne pas avoir connu ces services avant. Je proposerais que les mosquées aient des personnes (groupes de pairs, conseillères) auxquelles les femmes et les jeunes pourraient parler, même si c'est au téléphone – ou que l'organisation place une affiche dans la mosquée locale pour faire connaître les services disponibles. Le CCFM peut diffuser un message sur la chaîne de radio au sujet des services disponibles. Il faut mieux faire connaître les services. Il faut des lieux sûrs pour parler des questions de LGBTQ, des brimades, etc. »

« Un partenariat avec la police – afin que, quand elle vient, elle puisse informer les femmes des services. Dans les écoles, les conseillères peuvent être d'une grande aide. Un partenariat avec les écoles pour donner aux parents des informations sur les services. »

De toute évidence, il faut améliorer la sensibilisation et l'information sur les services, pour que les survivantes/victimes ne soient pas forcées de faire des pieds et des mains pour trouver de l'aide quand elles sont en situation de crise. Pour s'aligner sur un cadre d'ARAO, il est essentiel de faire bien connaître les

services, de différentes manières, dans différentes langues et dans différents formats.

Points forts et secteurs de croissance

Points forts	Secteurs de croissance
<p>Politiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existence des principes d'ARAO dans une politique distincte ou d'autres politiques • Consultation avec les victimes/ survivantes lors de l'élaboration des politiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique distincte d'ARAO • Contenu cohérent, notamment sur le passé colonial du Canada et le racisme dans notre société, les exigences de formation en ARAO pour la direction, le conseil d'administration et le personnel, et un mécanisme de plaintes et d'enquêtes en cas de violation des politiques • Priorité à la diversification dans l'embauche du personnel et de la direction et dans la nomination du conseil d'administration, énoncée dans les politiques de RH • Consultation de divers groupes de survivantes/victimes et de personnes à risque (incluant les femmes et les filles musulmanes, les personnes transgenres et de diverses identités de genre) lors de l'élaboration des politiques • Disponibilité des politiques dans différentes langues et différents formats
<p>Programmes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversité du personnel • Personnel multilingue et services spécifiques en fonction de la langue • Programmes gratuits et souplesse des horaires • Ressources en langage clair • Travailleuses sociales désignées sur demande des clientes • Existence de mécanismes de rétroaction pour les utilisatrices de services • Conception des programmes fondée sur les expériences 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation des divers groupes de femmes et de filles musulmanes, de personnes transgenres et de diverses identités de genre, aux consultations sur l'élaboration des programmes • Accès et sécurité des programmes en ligne • Accès et sécurité du mécanisme de rétroaction des utilisatrices de services

vécues des utilisatrices de services <ul style="list-style-type: none"> • Système d'orientation • Formation du personnel et ressources de bien-être du personnel 	
Services	
<ul style="list-style-type: none"> • Sentiment de sécurité et de respect parmi les utilisatrices de services 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des services et des organisations par les utilisatrices de services • Publicité sur les services et la sensibilisation

Conformité à la sécurité culturelle

Le concept de « sécurité culturelle » va au-delà de la « conscience culturelle », de la « compétence culturelle » et de la « sensibilité culturelle ». La sécurité culturelle résulte d'un engagement respectueux et d'une compréhension, en tenant compte des déséquilibres de pouvoir inhérents à nos systèmes¹⁵. Ce concept incite les prestataires de services à reconnaître l'impact de leur culture personnelle sur leur pratique professionnelle. La pratique de la sécurité culturelle donne priorité à la manière dont les utilisatrices de services définissent elles-mêmes la sécurité¹⁶. Un environnement culturellement sûr est un environnement où des personnes d'origines et d'expériences diverses se sentent spirituellement, physiquement, socialement et émotionnellement en sécurité, à l'abri de la discrimination et du déni de leur identité et de leurs besoins¹⁷. C'est une méthode de travail plutôt qu'une connaissance spécifique des cultures¹⁸. Pour en savoir plus, consultez notre [guide](#).

En suivant le guide, les organisations qui ont participé à ce projet ont répondu aux questions posées dans le tableau ci-dessous lors de l'examen de leurs politiques, programmes et services pour vérifier leur conformité à la sécurité culturelle :

Questions sur les politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mon organisation a-t-elle une politique de sécurité culturelle? • Les principes de sécurité culturelle sont-ils intégrés aux autres politiques de l'organisation qui sont pertinentes pour des groupes
-------------------------------------	---

¹⁵ First Nations Health Authority. Cultural Safety and Humility <<https://www.fnha.ca/what-we-do/cultural-safety-and-humility>>

¹⁶ Culturally and Linguistically Diverse Projects with Action Research initiative (2020). Cultural Safety Principles and Guidelines <<https://d2rn9gno7zhxqg.cloudfront.net/wp-content/uploads/2020/04/20101356/CALD-PAR-Cultural-Safety-2020.1.pdf>>

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Kathleen Martin. Charles Darwin University Centre for Remote Health. Culturally Safe Practice <<https://ntcoss.org.au/wp-content/uploads/2014/10/Culturally-Safe-Practice-2.pdf>>

	<p>particuliers, comme les victimes/survivantes de VFG qui s'identifient comme musulmanes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La politique de sécurité culturelle ou les autres politiques comprenant des principes de sécurité culturelle énoncent-elles les principes de sécurité culturelle en tant que vision et objectif des pratiques de l'organisation? • Les politiques énoncent-elles les devoirs de l'organisation en matière de formation à la sécurité culturelle pour le personnel et la direction? • Les utilisatrices de services ont-elles accès aux politiques? Les politiques sont-elles mises à la disposition des divers groupes d'utilisatrices des services, c.-à-d. en différentes langues et différents formats? Énoncent-elles les responsabilités du personnel, du conseil d'administration et de la direction en matière de pratique de la sécurité culturelle? • Énoncent-elles les étapes à suivre pour garantir l'application cohérente de cette politique? • Énoncent-elles les mesures à prendre pour enquêter sur les plaintes concernant les violations de cette politique? • Les politiques ont-elles été créées en consultation avec divers groupes marginalisés et en s'appuyant sur leurs connaissances, notamment des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), des personnes religieuses, handicapées et LGBTQIA2S+?
<p>Questions sur les programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qui a participé à l'élaboration des programmes? Ces personnes représentent-elles les groupes cibles que les programmes sont censés aider? Sinon, leurs connaissances et leurs compétences reflètent-elles une compréhension des cultures et des pratiques des utilisatrices de services des groupes cibles, ainsi qu'une capacité et une volonté d'apprendre de leurs expériences? • Les animatrices de programme sont-elles formées à la sécurité culturelle ou représentent-elles les groupes cibles? • Les groupes cibles ont-ils été consultés pour concevoir et mettre en œuvre les programmes? • Les programmes comportent-ils certains aspects de conception ou d'application qui perpétuent les stéréotypes envers d'autres cultures ou l'expérience d'autrui?
<p>Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Même si les personnes qui fournissent les services sont formées à la sécurité culturelle, mettent-elles cette formation en pratique sur le terrain? • Quelle est l'expérience des clientes/utilisatrices de services? • Les prestataires de services utilisent-ils un langage qui renforce les stéréotypes contre certaines cultures? Parlent-ils avec condescendance, sans permettre aux clientes d'exprimer leurs besoins et de partager leurs expériences?

	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les efforts faits pour assurer la sécurité culturelle, excluent-ils d'autres groupes par inadvertance (p. ex., sectes musulmanes minoritaires, musulmanes LGBTQIA2S+)?
--	---

Conclusions sur les politiques

Existence et contenu des politiques :

Seules 22 % des organisations ont déclaré avoir une politique de sécurité culturelle. Cependant, la majorité (88 %) ont dit que des principes de sécurité culturelle étaient intégrés à d'autres politiques ou directives. 60 % ont déclaré que leurs politiques comportaient des exigences de formation à la sécurité culturelle. 75 % ont dit que les politiques définissaient les responsabilités du personnel, du conseil d'administration et de la direction en matière de pratique de la sécurité culturelle. 75 % ont déclaré que leurs politiques comportaient des mesures visant à assurer une application cohérente des politiques. Toutes les répondantes ont dit que leurs politiques prévoyaient des mesures pour enquêter sur les manquements à l'application cohérente des politiques. 67 % ont déclaré que leurs politiques avaient été élaborées en consultation avec divers groupes marginalisés, incluant des membres de la communauté des PANDC, des personnes religieuses, des personnes handicapées et des membres de la communauté LGBTQIA2S+.

Accessibilité de la politique :

80 % des répondantes ont dit que leurs politiques étaient accessibles, mais l'une d'entre elles a ajouté qu'elles n'étaient pas disponibles dans différentes langues. Une autre a déclaré que différents formats étaient disponibles sur demande.

Conclusions sur les programmes

Consultation avec les utilisatrices de services :

Toutes les organisations élaboraient leurs programmes avec la participation d'utilisatrices de services, avec l'apport de membres du conseil d'administration, de la direction et du personnel de recherche externe, représentant leurs groupes cibles respectifs, comme les femmes musulmanes, arabophones, de couleur, immigrantes, et nouvelles arrivantes. Toutefois, certaines ont mentionné que tous les groupes cibles ne pouvaient pas être représentés. Nous reconnaissons qu'il n'est pas possible d'obtenir la contribution de personnes représentant toutes les intersections des groupes cibles, surtout dans les organisations grand public qui travaillent au service de nombreuses communautés.

Toutes les organisations ont déclaré que les membres de leur personnel / les animatrices de programmes représentaient les groupes cibles. L'une a mentionné les moyens informels par lesquels elle pratiquait la sécurité culturelle, en organisant des activités sur la diversité et la dynamique de pouvoir au sein de la communauté musulmane, par exemple dans le cas de minorités religieuses dans la communauté musulmane.

Fonder la conception et la mise en œuvre des programmes sur les expériences et les cultures de divers groupes :

Toutes les organisations ont parlé de leurs efforts pour s'assurer que la conception et la mise en œuvre de leurs programmes ne perpétuent pas les stéréotypes sur les autres cultures ou les expériences d'autrui. Toutefois, l'une a mentionné que la prestation de services spécialisés pouvait causer des préjugés à l'encontre des organisations grand public. Une organisation musulmane a dit avoir reçu des commentaires concernant des clientes qui estimaient que les ressources spécifiques aux personnes musulmanes perpétuaient des stéréotypes selon lesquels la population musulmane était plus violente. Une autre organisation grand public a dit qu'elle faisait de son mieux pour ne pas faire d'hypothèses sur les membres de la communauté musulmane, par exemple ne pas croire que la famille élargie est forcément impliquée dans la violence entre partenaires intimes.

Un certain nombre de participantes aux entrevues / groupes de discussion nous ont fait part de l'importance d'avoir des services spécifiques à la foi au sein des organisations grand public :

« Les organisations grand public devraient offrir des services de counseling fondés sur la foi. Engager une conseillère musulmane, par exemple... Je voulais que ma fille voie une conseillère musulmane. Je ne voulais pas qu'une conseillère blanche lui donne des conseils qui ne correspondent pas aux valeurs de ma foi. »

« Connaître le contexte et savoir d'où viennent les gens. »

Elles ont aussi souligné l'importance d'avoir des services spécifiques en fonction de la langue.

La pratique de la sécurité culturelle dans la conception et la mise en œuvre des programmes garantirait la mise en place de systèmes permettant de fournir des services axés sur les besoins des différentes clientes.

L'une des participantes a également évoqué l'importance d'avoir des lieux où parler des besoins de la communauté LGBTQIA2S+, du harcèlement, etc.

Conclusions sur les pratiques de prestation des services

Expérience des utilisatrices de services avec les membres individuels du personnel :

La grande majorité des participantes aux entrevues / groupes de discussion se sont déclarées satisfaites des services et de leurs interactions avec le personnel. Comme indiqué dans les parties précédentes, les participantes se sentaient en sécurité et respectées, et dans la plupart des cas, elles avaient l'impression d'être soutenues. Certaines participantes ont fait part de secteurs spécifiques à améliorer dans le cadre de la sécurité culturelle.

Humilité des prestataires de services, connaissance et compréhension des valeurs culturelles et religieuses des utilisatrices de services :

Un certain nombre de participantes ont souligné l'importance, pour les prestataires de services, de veiller à ce que les femmes qui demandent à obtenir des services aient une bonne compréhension de leur propre foi. Elles ont dit qu'il importait de distinguer les vraies valeurs islamiques, qui renforcent l'autonomie des femmes, de celles qui peuvent être pratiquées par certains membres de la communauté au nom de l'Islam. Elles ont dit vouloir que les prestataires de services aident les femmes à comprendre leurs droits dans l'Islam et à savoir que les sévices ne sont pas acceptables en vertu de leur foi. Comme l'a mentionné l'une des responsables d'organisation, beaucoup de clientes souhaitent une « validation fondée sur la foi ».

Par exemple, une participante a mentionné que le manque de compréhension de la foi islamique pourrait amener certaines conseillères grand public à causer plus de tort en conseillant aux enfants de rompre les liens avec leur père. Cependant, si la mère (la survivante/victime) souhaite que, malgré sa séparation, l'enfant garde des liens avec son père et pratique le pardon conformément à sa foi, ce choix devrait être respecté par le prestataire de services.

Pouvoir des utilisatrices de services à exprimer et gérer leurs besoins :

Nous avons aussi reçu des réponses mitigées des participantes aux entrevues / groupes de discussion à propos de leur expérience d'obtention de l'aide de la communauté. Certaines avaient décidé de ne pas faire part de leur situation à la communauté, d'autres n'avaient pas trouvé de soutien auprès de leurs Imams, tandis que d'autres encore avaient trouvé un appui auprès d'eux. L'orientation

des clientes devrait donc se faire avec précaution et après consultation de la cliente.

Comme nous l'avons vu, la pratique de la sécurité culturelle exige de ne pas faire d'hypothèses à partir de sa propre vision du monde, mais de laisser la cliente décider de ce qui est sûr pour elle. Une approche centrée sur la cliente et culturellement sûre ne doit donc pas forcer une victime/survivante à mettre fin à une relation s'il existe des facteurs qui pourraient la mettre plus en danger si elle rompait, par exemple un statut d'immigration précaire, une dépendance financière, un manque de soutien dans la communauté, etc.

Points forts et secteurs de croissance

Points forts	Secteurs de croissance
Politiques <ul style="list-style-type: none"> Principes de sécurité culturelle intégrés à d'autres politiques 	<ul style="list-style-type: none"> Politique de sécurité culturelle distincte contenant des principes, des exigences de formation, des étapes à suivre pour une application cohérente, et des enquêtes en cas de violation de la politique Disponibilité de la politique dans différentes langues et différents formats Consultation de divers groupes d'utilisatrices de services, incluant les femmes et les filles musulmanes, les personnes transgenres et de diverses identités de genre
Programmes <ul style="list-style-type: none"> Consultation avec les groupes cibles lors de la conception des programmes Représentation des groupes cibles au sein du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> Services spécialisés pour les utilisatrices musulmanes, comme des services de counseling fondés sur la foi, au sein d'organisations grand public
Services <ul style="list-style-type: none"> Sentiment de sécurité et de respect chez les utilisatrices de services 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance et compréhension des valeurs culturelles et religieuses des utilisatrices de services Offre de services en fonction des besoins exprimés par les clientes, qu'il s'agisse de soutiens fondés sur la foi ou non spécialisés

Une stratégie de changement

Nous espérons que l'examen présenté dans ce rapport servira de point de départ à des examens plus approfondis, à plus grande échelle, ainsi qu'à plus de conversations sur les meilleurs moyens de venir en aide aux femmes, aux filles musulmanes, aux personnes transgenres, bispirituelles et de genre non binaire qui subissent ou risquent de subir des VFG.

Nous sommes extrêmement reconnaissantes envers nos organisations partenaires, qui sont des leaders dans le domaine et donnent déjà l'exemple à bien des égards en matière de prévention et de lutte contre la VFG dans diverses communautés. Cependant, nous croyons pouvoir toujours faire mieux. Nous avons regroupé les enseignements collectifs tirés de cet examen, tant en termes de points forts que de secteurs de croissance, pour dresser une première série de recommandations que les organisations pourront adopter comme voie à suivre vers le changement. Nous présentons ci-dessous ces recommandations de pratiques exemplaires et, quand le contexte s'y prête, nous proposons des idées d'indicateurs clés de performance pour mesurer le changement.

Approche globale et stratégies générales

- En recourant au prisme combiné des droits de la personne, d'une approche fondée sur les traumatismes et la violence, d'une approche féministe intégrée d'ARAO et de la sécurité culturelle, il faut commencer par comprendre que la communauté musulmane est diverse, et que les besoins des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres et de diverses identités de genre diffèrent en fonction de la situation intersectionnelle.
- Comprendre que toute stratégie visant à aider les femmes et les filles musulmanes, les personnes transgenres et de diverses identités de genre qui sont confrontées à la violence doit s'appuyer sur un effort égal de prévention de l'islamophobie, du racisme et des préjugés à l'encontre de la communauté musulmane. En d'autres termes, aucun effort de lutte contre la VFG dans la communauté musulmane ne doit présumer que la communauté musulmane est plus violente et moins solidaire des victimes/survivantes que d'autres, ni perpétuer ce stéréotype.
- Accroître la sensibilisation au sein de la communauté pour mieux cerner les besoins des groupes qui ne se manifestent pas, comme ceux qui sont confrontés à la violence sexuelle, à la traite des êtres humains, au harcèlement en milieu de travail, etc. Créer des partenariats avec les mosquées, les centres communautaires et les écoles islamiques pour déterminer où il y a une forte densité musulmane, et faire de la publicité pour les services dans ces lieux.

Faire des demandes de financement pour de plus grandes activités de sensibilisation, y compris pour traduire les ressources dans diverses langues.

- Faire beaucoup de publicité pour les services, en produisant des brochures et des dépliants en langage clair, en les traduisant dans différentes langues, dans différents formats, et organiser des ateliers d'éducation publique sur ce qu'est la VFG, et quels services sont disponibles dans diverses langues. Cibler les chaînes de radio et de télévision ethno-spécifiques, les écoles secondaires, les établissements postsecondaires, les crèches, les mosquées et les magasins de proximité pour annoncer les services et distribuer les dépliants.

Exemples d'indicateurs clés de performance :

- Nombre d'écoles secondaires et d'établissements postsecondaires où des dépliants ont été distribués en une année
 - Nombre de fois où les établissements ont demandé des dépliants au cours d'une année, après une première distribution
 - Nombre total de dépliants fournis aux établissements au cours d'une année
- La collecte de données est essentielle. Les organisations devraient recueillir des données démographiques sur leurs utilisatrices de services pour déterminer le pourcentage de la clientèle musulmane et avoir une meilleure idée de ses besoins prédominants de services. Des sondages peuvent être intégrés aux formulaires d'admission initiale, permettant aux travailleuses sociales de recueillir des données sur la foi, l'identité de genre et l'expression de genre, l'âge, le niveau de revenu, l'affiliation à une secte religieuse particulière, l'ethnicité, le statut d'immigration et les besoins linguistiques. Des données désagrégées devraient être recueillies dans une base de données des clientes.
 - Mettre l'accent sur une plus grande coalition entre les organisations au service de la population musulmane et les organisations grand public. Un dialogue et un apprentissage constants entre les deux peuvent améliorer la coordination et le soutien apporté aux survivantes/victimes musulmanes. Contacter les organisations musulmanes crédibles, comme le CCFM et le Conseil national des musulmans canadiens (CNMC) pour obtenir une liste de ressources crédibles, et d'autres organisations musulmanes dans le pays. L'organisation d'un symposium sur les services de lutte contre la VFG pourrait rassembler les organisations de divers secteurs, tant du milieu grand public que du milieu communautaire, pour qu'elles apprennent à se connaître et à élaborer des stratégies afin de travailler ensemble.

Exemples d'indicateurs clés de performance :

- o Pour les organisations grand public : Nombre d'organisations musulmanes crédibles et réputées figurant sur la liste pour les références, les conseils et la consultation
 - o Pour les organisations musulmanes de services : Nombre de prestataires de services crédibles et réputés dans de très divers secteurs (juridique, santé mentale, logement, etc.) figurant sur la liste pour les références
- Prendre part mutuellement à une formation et une éducation permettant aux organisations musulmanes de services de former les organisations grand public aux aspects essentiels de l'Islam et au travail avec les femmes musulmanes, et de partager des ressources. De leur côté, les organisations grand public peuvent former les prestataires de services à la population musulmane, dont les conseillers et les Imams, aux différentes facettes de la violence fondée sur le genre, et entamer une conversation sur la sécurité et les droits des minorités musulmanes, dont les membres de la communauté LGBTQIA2S+.

Exemples d'indicateurs clés de performance :

- o Nombre de formations effectuées au cours d'une année
 - o Nombre de membres du personnel qui ont suivi chaque formation au cours d'une année
- En fonction des limites de leur mandat, les organisations devraient donner la priorité à la mobilisation systémique concernant les questions qui se posent pour les groupes marginalisés, incluant les critères d'admissibilité financière aux services et aux soutiens (p. ex., services juridiques) et les moyens formels permettant aux systèmes de reconnaître la violence émotionnelle / psychologique lors de la prestation des services.
 - Un thème important est ressorti de cet examen, et c'est la peur de la stigmatisation, de la honte et de l'ostracisme dans leur cercle social qui empêche les survivantes/victimes de parler des sévices subis. L'objectif à long terme des organisations devrait être de continuer à éduquer la communauté non seulement sur les moyens de reconnaître les différentes formes de violence, surtout la violence émotionnelle / psychologique, mais aussi de soutenir les survivantes/victimes en leur offrant la sécurité et des soins dans la communauté. Cela devrait constituer une priorité pour les organisations au service de la population musulmane et pour les chefs religieux en particulier, quand il y a déjà un climat général de confiance et des relations avec la communauté. Cette éducation devrait viser tous les membres de la communauté, l'objectif étant de faire évoluer les mentalités parmi la famille élargie, les voisins et l'entourage des survivantes/victimes, et de permettre aux survivantes/victimes de demander de l'aide sans crainte d'être stigmatisées.

L'éducation devrait se faire dans le respect de l'ARAO, voulant que les éducatrices s'abstiennent de stéréotyper la communauté et la famille des femmes musulmanes comme intrinsèquement hostiles. L'expérience de nos participantes aux entrevues / groupes de discussion a montré que ce stéréotype est faux. Il faut également garder à l'esprit que la stigmatisation ne sévit pas exclusivement dans la communauté musulmane, mais existe dans de nombreux groupes et communautés.

Recommandations spécifiques en matière de politiques, programmes et services

Droits de la personne

Recommandations en matière de politiques :

- Instaurer une politique distincte de lutte contre la discrimination et le harcèlement conformément à la législation pertinente en matière de droits de la personne. Cette politique devrait présenter clairement l'intersectionnalité et l'impact disproportionné de la VFG sur les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre, et expliquer la discrimination et le harcèlement, les obligations du personnel et de la direction, les droits des utilisatrices de services et les mécanismes de plaintes
- Éduquer et former l'ensemble du personnel, du conseil d'administration et de la direction à la politique
- Informer chaque cliente de son droit à ne pas subir de discrimination ou de harcèlement lorsqu'elle reçoit des services
- Rendre l'éducation et la formation obligatoires pour le personnel, le conseil d'administration et les utilisatrices de services, et intégrer cette exigence à la politique
- Avoir une version détaillée de la politique rédigée en langage clair, en ligne et sur papier (accompagnée d'infographies ou de brochures succinctes). Traduire la politique, les infographies et les brochures dans les langues parlées par les clientes. Envoyer un courriel aux clientes et leur expliquer la politique au téléphone ou sur Zoom en cas de services à distance. Autrement, expliquer la politique en personne et remettre une version papier à la cliente pour qu'elle la conserve et la consulte. Conserver une version papier de la politique dans les bureaux, à un endroit où les clientes peuvent facilement la consulter

Recommandations en matière de programmes :

- Déterminer votre groupe cible de services et offrir des services spécifiques à la langue des clientes en embauchant du personnel qui parle leur langue et/ou en faisant appel à des interprètes
- Vérifier la qualité des interprètes. Interroger les clientes sur leur expérience avec l'interprète après le premier contact. Proposer une autre interprète dès

que possible. Demander aux clientes de répondre à des enquêtes sur la qualité des interprètes

- Offrir des horaires souples de programmes, par exemple pour les appels en cas de crise et les banques alimentaires, afin d'en maximiser l'accès pour toutes
- Examiner les lois sur les droits des personnes handicapées (LAPHO en Ontario) et y recourir pour les plaintes au sujet des programmes
- Faire l'inventaire des lieux où les programmes sont dispensés en personne et élaborer des stratégies pour les rendre plus accessibles physiquement
- Lors d'ateliers ou de sessions de groupe où de la nourriture est servie, prévoir des aliments halal. Les bons alimentaires pour les femmes et les filles musulmanes devraient inclure la possibilité d'acheter de la nourriture halal
- Vérifier que les lieux peuvent offrir un espace de prière
- Rendre les lieux accueillants pour les enfants, avec des activités qui leur sont destinées
- Concevoir les programmes pour les offrir non seulement dans différentes langues, mais aussi en ASL, et concevoir les ressources dans différents formats (y compris en gros caractères d'imprimerie et en braille)
- Intégrer un mécanisme de rétroaction cohérent et accessible aux programmes

Recommandations en matière de prestation de services :

- Vérifier systématiquement les besoins d'adaptation des clientes (horaire du programme, nourriture halal, espace de prière, etc.)
- Dans le cadre des programmes, tenir compte des heures de prière des clientes et prévoir des pauses pour les prières
- Réduire les longues attentes au téléphone. Instaurer un processus permettant aux clientes d'avoir immédiatement accès à quelqu'un, sans avoir à répondre à de multiples instructions
- Si l'espace physique n'est pas accessible, proposer aux clientes d'autres options pour se rencontrer dans un lieu sûr

Exemples d'indicateurs clés de performance :

- Nombre de membres du personnel, du conseil d'administration et de l'équipe de direction qui suivent une formation sur la politique des droits de la personne lorsqu'ils commencent à travailler avec l'organisation, et chaque fois que la politique est mise à jour
- À la fin de chaque année, nombre de clientes qui indiquent que leur connaissance des lois sur les droits de la personne et de leurs droits en matière de lutte contre la discrimination et le harcèlement s'est améliorée quand elles ont pris contact avec l'organisation
- Durant une période donnée, hausse du nombre de clientes accédant aux programmes, comme les banques alimentaires et les lignes d'assistance téléphonique, une fois que des horaires plus souples ont été mis en place

- Hausse de la diversité du personnel, du conseil d'administration et de la direction, et des langues dans lesquelles les services sont fournis, durant une période donnée
- Durant une période donnée, hausse de la participation des clientes aux réunions et aux ateliers après l'adoption de mesures concernant la nourriture, l'espace de prière et la garde d'enfants
- Durant une période donnée, nombre de plaintes sur la discrimination et le harcèlement de la part des prestataires de services une fois que les clientes ont été bien informées de leurs droits

Approche fondée sur les traumatismes et la violence

Recommandations en matière de politiques :

- Avoir une politique distincte concernant l'approche fondée sur les traumatismes et la violence, avec les éléments suivants :
 - Obligation d'embaucher du personnel, des membres du conseil d'administration et de la direction qui ont une connaissance de l'approche fondée sur les traumatismes et la violence ou une expérience vécue
 - Obligation pour le conseil d'administration, le personnel et la direction d'appliquer une approche fondée sur les traumatismes et la violence
 - Description des étapes à suivre pour une application cohérente de cette approche
 - Mécanisme pour enquêter sur les violations de cette politique
- Avoir un groupe de survivantes/victimes qui s'identifient comme femmes, filles, personnes transgenres et de diverses identités de genre (pour les organisations au service de la population musulmane, cela inclurait des groupes minoritaires au sein de la communauté musulmane) pour conseiller sur la conception et l'application des politiques

Recommandations en matière de programmes

- S'assurer que tout le personnel et toute la direction suivent la formation dans le cadre d'un processus structuré, obligatoire et continu
- S'assurer que les membres du conseil d'administration suivent une formation obligatoire
- Renforcer la sécurité des clientes en adoptant une approche de conception des programmes qui tienne compte de leurs besoins. Par exemple, exiger d'une cliente qu'elle se sépare de son agresseur pour bénéficier de services virtuels pourrait accroître les préjudices qu'elle subit. Un processus mieux adapté à une approche fondée sur les traumatismes pourrait consister à demander aux clientes si elles ont un autre endroit pour accéder à la technologie, par

exemple une voiture, ou la maison d'une voisine. Ce n'est pas parce qu'une cliente a quitté son agresseur que ses appareils de communication ne sont pas suivis par son agresseur, et ce n'est pas parce qu'une cliente vit toujours avec son agresseur qu'elle ne dispose pas d'un espace sûr pour accéder à la technologie. Demander aux clientes si elles peuvent accéder à la technologie en toute sécurité. Si possible, leur fournir les outils technologiques nécessaires et leur demander de les conserver dans un endroit sûr

- L'obligation d'un soutien en santé mentale peut être utile, mais certaines survivantes/victimes peuvent ne pas être prêtes. Une séance obligatoire sur l'importance d'un soutien en santé mentale, l'assurance de la confidentialité pour lutter contre les sentiments de stigmatisation et de honte, et des options souples de soutien en santé mentale pourraient peut-être accroître la participation
- Disposer d'un système d'orientation solide, incluant une coordination rapide entre les organisations grand public et les organisations musulmanes, pour répondre aux besoins des clientes. Par exemple, si une cliente arrive dans un refuge grand public, mais exprime le besoin d'un refuge musulman, l'orienter vers un refuge musulman et vice versa. Les refuges grand public devraient s'efforcer de proposer de la nourriture halal, des espaces de prière et d'autres adaptations pour les clientes musulmanes, afin que les personnes qui ne souhaitent pas se trouver dans un lieu à prédominance musulmane pour des raisons de confidentialité puissent trouver un abri et pratiquer leur foi
- Avoir un mécanisme cohérent de rétroaction pour les utilisatrices de services, comme un formulaire anonyme affiché sur le site Web en langage clair, dans différentes langues et différents formats. Sensibiliser les clientes à l'existence du formulaire
- Offrir des services en personne, en remplacement des webinaires et des programmes en ligne, pour les clientes qui n'ont pas accès à la technologie
- Entamer le dialogue avec des organisations partenaires sur l'équilibre des besoins des différents groupes, comme la sécurité des femmes dans les refuges, et l'accessibilité des refuges pour les survivantes de violence de la communauté LGBTQIA2S+
- Avoir un groupe de survivantes/victimes s'identifiant comme femmes, filles, personnes transgenres et de diverses identités de genre (pour les organisations au service de la population musulmane, cela inclurait des groupes minoritaires au sein de la communauté musulmane) pour conseiller sur la conception et l'application des programmes

Recommandations en matière de prestation de services :

- Faire preuve de compassion sans porter de jugement ni faire d'hypothèses sur la foi d'une personne ou sur ses autres identités
- Vérifier auprès de la cliente ses préférences de services (p. ex., à distance ou en personne)

- En cas de services à distance, poser des questions sur la sécurité à domicile, et évaluer les besoins de la cliente
- Répondre aux besoins de la cliente
- Si un refuge n'est pas en mesure d'offrir un espace sûr, par exemple à des personnes de la communauté LGBTQIA2S+, les orienter rapidement vers un refuge où elles seront en sécurité
- S'assurer que les clientes obtiennent des ressources et des renseignements sur le soutien en santé mentale. Veiller à ce que le soutien émotionnel soit intégré à toutes les dispositions de prestation des services, en tant qu'élément de pratique, distinct du soutien formel en santé mentale et/ou du counseling professionnel

Exemples d'indicateurs clés de performance :

- Nombre de membres du personnel, du conseil d'administration et de l'équipe de gestion qui ont suivi une formation sur la politique et l'approche fondée sur les traumatismes et la violence
- Nombre de survivantes/victimes musulmanes au sein du groupe de travail des survivantes dans une organisation grand public, et diversité des musulmanes dans le groupe de travail des organisations musulmanes
- Satisfaction des clientes et du groupe de travail des survivantes lors de l'examen des politiques, programmes et services
- Hausse du nombre de clientes (qui ont besoin d'un soutien en santé mentale) qui accèdent à un soutien en santé mentale
- Hausse du nombre de clientes qui font une rétroaction anonyme une fois qu'un formulaire de rétroaction est disponible dans différentes langues et différents formats
- Sentiments de sécurité, de respect et de satisfaction des clientes à la fin de chaque programme

Cadre d'AFI-ARAO :

Recommandations en matière de politiques :

- Instaurer une politique distincte d'ARAO, qui comprend expressément une approche féministe intégrée et vise les voix des divers groupes de survivantes/victimes, dont les femmes, les filles musulmanes et les personnes de diverses identités de genre
- S'assurer que les voix des femmes et des filles musulmanes, des personnes transgenres et de diverses identités de genre sont incluses au processus de consultation lors de l'élaboration des politiques. Avoir un groupe de travail de survivantes/victimes s'identifiant comme des femmes, des filles, des personnes transgenres et de diverses identités de genre (pour les organisations au service de la population musulmane, cela inclurait des groupes minoritaires

dans la communauté musulmane) pour conseiller sur la conception et l'application des politiques

- S'assurer que les politiques
 - reconnaissent les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, le passé colonial du Canada, ainsi que l'existence actuelle du racisme dans notre société
 - exigent la formation à l'ARAO pour la direction, le conseil d'administration et le personnel
 - intègrent des mesures de responsabilisation afin de mesurer leur conformité à l'ARAO
 - définissent les étapes du processus d'enquête sur les plaintes en cas de violation de cette politique
- S'assurer que la politique reconnaît les survivantes/victimes de la VFG en tant qu'expertes de leur expérience vécue
- S'assurer que la politique d'ARAO est rédigée en langage clair, dans différentes langues et différents formats, que les clientes sont informées des politiques et que les politiques sont conservées dans un lieu où tout le monde peut les consulter

Recommandations en matière de programmes :

- Avoir une équipe diversifiée, dotée d'une expérience vécue et représentative des groupes cibles, ainsi que des services spécifiques à la langue
- S'assurer que la formation du personnel est intégrée aux programmes en tant que critère obligatoire d'emploi
- S'assurer que les formations sont suivies par le personnel et le conseil d'administration
- La formation du conseil d'administration devrait être obligatoire
- Engager une conseillère en santé mentale, ou une conseillère du personnel pour traiter et prévenir les traumatismes indirects
- En ce qui concerne le bien-être du personnel, les pauses de bien-être personnel et les journées d'activités de groupe devraient s'accompagner d'une réduction de la charge de travail, car les priorités professionnelles peuvent amener certaines personnes à ne pas participer à des activités de bien-être personnel ou à des activités de groupe

Remarque : Pour d'autres recommandations, voir la partie précédente sur l'Approche fondée sur les traumatismes et la violence

Recommandations en matière de prestation des services :

- Faire beaucoup de publicité pour les services, dans différentes langues
- Fournir des dépliants dans les mosquées et d'autres organisations communautaires, comme les organisations d'établissement, ou les cours de langue, les crèches, les écoles secondaires, les collèges et les universités

- Travailler avec la police pour qu'elle fournisse des informations et des brochures sur les services aux clientes
- Faire de la publicité sur les chaînes de télévision et de radio ethno-spécifiques et grand public
- Communiquer fréquemment dans les médias sociaux

Remarque : Pour d'autres recommandations, voir la partie intitulée Approche globale et stratégies générales

Exemples d'indicateurs clés de performance

- Nombre de membres du personnel, du conseil d'administration et de l'équipe de direction qui suivent une formation à la politique et au cadre d'ARAO quand ils commencent à travailler avec l'organisation, ainsi que toute formation continue
- Nombre de survivantes/victimes musulmanes au sein du groupe de travail des survivantes dans une organisation grand public, et diversité des personnes musulmanes dans le groupe de travail des organisations musulmanes
- Satisfaction des clientes et du groupe de travail des survivantes lors de l'examen des politiques, programmes et services
- Hausse de la productivité et de la performance du personnel grâce aux stratégies de bien-être
- Hausse du nombre de clientes qui font une rétroaction anonyme une fois que la possibilité de le faire leur est donnée dans différentes langues et différents formats
- Sentiments de sécurité, de respect et de satisfaction des clientes après la fin de chaque programme
- Nombre de lieux où des dépliants ont été distribués au cours d'une année
- Nombre de fois où des dépliants ont été demandés par des institutions au cours d'une période d'un an, après la première distribution
- Nombre total de dépliants fournis aux établissements durant une période d'un an

Sécurité culturelle

Recommandations en matière de politiques :

- Avoir une politique distincte de sécurité culturelle qui présente les contenus mentionnés dans les questions du guide
- Avoir un groupe de survivantes/victimes s'identifiant comme femmes, filles, personnes transgenres et de diverses identités de genre (pour les organisations au service de la population musulmane, cela inclurait des groupes minoritaires au sein de la communauté musulmane) pour conseiller sur la conception et l'application des politiques

- Faire en sorte que la politique soit consultable dans différentes langues et différents formats, dans un lieu accessible

Recommandations :

- S'efforcer de diversifier le personnel, le conseil d'administration et la direction afin de représenter autant de groupes cibles que possible (à la fois dans les organisations grand public et les organisations au service de la population musulmane)
- Avoir un groupe de survivantes/victimes s'identifiant comme femmes, filles, personnes transgenres et de diverses identités de genre (pour les organisations au service de la population musulmane, cela inclurait des groupes minoritaires au sein de la communauté musulmane) pour conseiller sur la conception et l'application des programmes
- Les organisations musulmanes et les organisations grand public devraient collaborer pour sensibiliser à la foi islamique, ainsi qu'à l'habilitation des femmes par le biais de directives islamiques
- Les organisations grand public devraient comprendre que l'Islam et la population musulmane sont diversifiés, et rechercher des ressources appropriées
- Les organisations devraient collaborer avec les chefs religieux, mais aussi faire des recherches sur leur crédibilité pour minimiser tout préjudice et tout nouveau traumatisme

Recommandations en matière de prestation des services :

- S'abstenir de faire des hypothèses sur les expériences et la foi des femmes musulmanes
- Créer un climat de sécurité en comprenant la réalité des clientes et en leur demandant ce dont elles ont besoin et ce qu'elles veulent
- Se former à la manière de travailler avec des femmes musulmanes et apprendre les principes essentiels et les valeurs de l'Islam
- Habilitier les femmes musulmanes et leur apporter un soutien émotionnel par le biais de l'autonomisation et de la compassion, sans stéréotyper leur communauté
- Le personnel des organisations musulmanes peut apprendre à travailler avec la population musulmane appartenant à la communauté LGBTQIA2S+

Exemples d'indicateurs clés de performance :

- Nombre de membres du personnel, du conseil d'administration et de l'équipe de direction qui suivent une formation à la politique et au cadre de sécurité culturelle

- Nombre de survivantes/victimes musulmanes au sein du groupe des survivantes dans une organisation grand public, et diversité des musulmanes dans le groupe des organisations au service de la population musulmane
- Satisfaction des clientes et du groupe de survivantes lors de l'examen des politiques, programmes et services
- Hausse de la diversité des clientes musulmanes qui demandent des services (jeunes femmes, femmes plus âgées, minorités religieuses, personnes de diverses identités de genre)

Remerciements

J'aimerais exprimer ma profonde gratitude à notre Comité consultatif pour ses précieux commentaires durant les différentes phases du projet, ainsi qu'à nos partenaires qui ont travaillé à cet examen, sans lesquels ce projet n'aurait pas pu voir le jour. Votre temps, vos connaissances, votre expertise et votre soutien sont les piliers de ce projet. Je suis reconnaissante à notre directrice exécutive, Nuzhat Jafri, et aux membres de mon équipe, Zainab Jamal et Sabrine Azraq, et les remercie de leur soutien indéfectible. Enfin, merci à notre bailleur de fonds, Femmes et Égalité des genres Canada, dont les fonds nous ont permis de transformer notre vision créative en réalité.

Comité consultatif

Alia Salem, **FACE**

Amy Kaufman, **FEMMES AVERTIES / WOMEN AWARE**

Ghannia Bokhari, **Barbra Schlifer Commemorative Clinic**

Lise Martin, **Women's Shelters Canada | Hébergement femmes Canada**

Lubna Zaeem, **Islamic Family and Social Services Association (IFSSA)**

Natasha Akhtar, **Présidente du CCFM Nouveau-Brunswick**

Nazila Isgandarova, **Emmanuel College, Victoria University, Université de Toronto**

Nazish Tayab, **Sakeenah Canada**

Phebe Quaye, **Luke's Place**

Iqra Rafique, **South Asian Legal Clinic of Ontario (SALCO)**

Yasmin Hussain, **Muslim Resource Centre for Social Support and Integration (MRCSSI)**

Yusra Qadir, **Mothers Matter Centre**

Priya Shastri, **Woman Abuse Council of Toronto (WomanACT)**

À PROPOS DE L'AUTEURE

Silmy Abdullah est avocate et auteure primée, et réside à Toronto, au Canada. Pendant plusieurs années, elle a pratiqué le droit de l'immigration à la South Asian Legal Clinic of Ontario, se concentrant sur l'intersection entre l'immigration, la pauvreté et la violence fondée sur le genre. En 2021, Silmy a lancé son activité de consultante indépendante, travaillant avec des organisations à divers projets en matière d'égalité des genres, d'antiracisme et d'accès à la justice. Son premier recueil de nouvelles « Home of the Floating Lily » a été finaliste du Danuta Gleed Literary Award en 2021 et a été sélectionné pour le Toronto Book Awards en 2022.

© Conseil canadien des femmes musulmanes / Canadian Council of Muslim Women 2023, tous droits réservés.

Veillez adresser toute question sur ce guide au : Conseil canadien des femmes musulmanes / Canadian Council of Muslim Women

P.O.Box 73509, RPO Wychwood Toronto, ON M6C 4A7 Canada

info@ccmw.com

www.ccmw.com

Ce guide a été réalisé grâce au soutien financier de Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC).



Women and Gender
Equality Canada

Femmes et Égalité
des genres Canada



Canadian Council of Muslim Women (CCMW)
Le conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)