

**Des intervenantes engagées :
le développement des services en français
dans le secteur de la violence faite aux femmes**

**Rapport soumis à
Action ontarienne contre la violence faite aux
femmes**

**Ghislaine Sirois
Linda Cardinal
Marie-Luce Garceau**

Décembre 2016

Ce rapport est le fruit de la collaboration entre la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, les chercheuses principales et Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.

Les opinions exprimées dans ce rapport ainsi que les recommandations sont celles des auteures.

Des intervenantes engagées : le développement des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes est un document ayant été soumis à évaluation avant d'être présenté à Action ontarienne contre la violence faite aux femmes dans le cadre de la préparation des États généraux 2014. Merci aux lectrices Maïra Martin, Jeanne-Françoise Mouè et Gaëtane Pharand

Ce document peut être reproduit à condition d'en citer la source : SIROIS, Ghislaine, Linda CARDINAL, et Marie-Luce GARCEAU (2016). *Des intervenantes engagées : Le développement des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes*. Ottawa, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.

On peut se procurer un exemplaire du document en contactant :



288, rue Dalhousie, pièce E
Ottawa (Ontario) K1N 7E6
Tél. : 613 241-8433
Télec. : 613 241-8435

aocvf@francofemmes.org
www.aocvf.ca

Remerciements

Nous tenons à remercier les intervenantes provenant d'organismes francophones du secteur de la violence faite aux femmes situés dans différentes localités de l'Ontario. En partageant avec nous leurs savoirs et leurs connaissances sur le développement des services en français en matière de violence faite aux femmes, elles contribuent à favoriser le développement de nouvelles modalités d'action pour la francophonie des femmes de l'Ontario français et la francophonie canadienne.

La réalisation de ce rapport de recherche a été rendue possible grâce à une subvention du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) et à l'appui financier d'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes. Nous tenons à les en remercier. Nous remercions également les femmes qui ont accepté de faire la lecture du rapport dans ses diverses phases d'élaboration, pour leurs bienveillantes suggestions.

Un merci à l'avance à toutes celles et ceux qui prendront le temps de réfléchir collectivement à l'avenir du développement des services en français en matière de violence faite aux femmes afin que chacune des femmes subissant de l'agression à caractère sexuel, de la violence conjugale ou d'autres formes de violence sexiste puisse avoir accès à des services de qualité à la grandeur de la province.

Ghislaine Sirois, Linda Cardinal et Marie-Luce Garceau

Sommaire

Au début des années 1980, il existe quelques services en français en matière de violence faite aux femmes, dont ceux offerts par la Maison d'amitié à Ottawa (ayant un statut d'agence entièrement francophone) et par les maisons d'hébergement bilingues de Hawkesbury et de Kapuskasing. À l'occasion de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français de l'Ontario*, adoptée en 1986, une attention particulière est enfin portée au développement des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes. En vertu de cette nouvelle législation, le gouvernement ontarien a l'obligation de faciliter l'accès à des services en français pour sa population linguistique minoritaire.

En 1988, lors d'une rencontre proposée par la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario (DGCFO), les intervenantes francophones œuvrant dans le secteur de la violence faite aux femmes établissent leurs priorités et créent l'organisme provincial Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF). À partir de ce moment, l'organisme joue un rôle clé dans le développement des services en français dans ce secteur.

En 2013, nous avons interviewé seize femmes intervenant dans le domaine des services en français actives au sein d'AOcVF. Ces femmes ont épousé les valeurs féministes et sont profondément convaincues de l'importance d'avoir un réseau géré par et pour les femmes francophones dans le secteur de la violence faite aux femmes au sein de leur région, de leur milieu. Le rapport souligne les obstacles qu'elles doivent affronter, notamment l'absence de légitimité accordée aux services en français de la part des milieux gouvernementaux et non gouvernementaux. Les intervenantes sont constamment obligées d'expliquer la pertinence des services en français comme si être femmes, francophones, immigrantes, vivant en région ne pouvaient pas être conjugués ensemble. Elles vivent des formes d'oppression qui perdurent dans le domaine de l'accès aux services en français.

Le rapport montre que les intervenantes privilégient des modes d'action relationnels critiques envers la hiérarchie établie. Elles souhaitent des façons de faire favorables à une plus grande autonomie et conforme au principe de la gestion par et pour les femmes. Toutefois, elles saisissent bien l'importance de la *Loi sur les services en français*, le besoin d'être stratégiques et d'établir des alliances.

Les leçons contenues dans ce rapport montrent l'existence d'un savoir-faire important dans le domaine des services en français, expertise qui a été développée au fil du temps par les intervenantes œuvrant en VFF. Ce savoir-faire, que le rapport cherche à formaliser, comporte une dimension stratégique, soit la volonté de transmettre et de donner des outils aux nouvelles intervenantes appelées à travailler dans le secteur de la violence faite aux femmes pour défendre et revendiquer les droits et les services de leurs usagères. À cette fin, le rapport comprend plusieurs recommandations qui pourraient aussi s'avérer utiles à des intervenantes et intervenants de d'autres secteurs d'intervention dans le domaine des services en français.

Recommandations :

1. **Attendu que :** Les intervenantes considèrent, après trente ans d'intervention dans le domaine de la VFF, qu'il faut toujours travailler à fonder la légitimité des SEF en VFF sur une compréhension approfondie de la réalité des femmes francophones et de montrer les conséquences néfastes sur leur sécurité et la qualité des services lorsque ceux-ci ne sont pas offerts en français par des intervenantes formées et dans un réseau géré par et pour les femmes et financé adéquatement, nous recommandons :
 - qu'AOcVF développe une stratégie de sensibilisation et de mobilisation dans le domaine de la VFF destinée aux acteurs communautaires francophones, anglophones et gouvernementaux;

- que cette stratégie soit basée sur les avancées de l'analyse féministe et intersectionnelle reflétant la réalité de l'Ontario français;
- qu'AOCVF fasse connaître l'analyse différenciée selon la langue (ADL) comme un outil visant à réduire les iniquités entre services francophones et anglophones destinés aux femmes et qu'une formation soit élaborée pour bien faire connaître l'ADL aux intervenantes afin qu'elles puissent l'utiliser lorsqu'elles revendiquent en faveur des SEF;
- qu'à l'intérieur de cette stratégie soient développés des outils, pour permettre la tenue d'ateliers de sensibilisation à travers la province.

2. Attendu que : Le développement d'un réseau de SEF en VFF **géré par et pour les femmes** francophones en collégialité a été de nombreuses fois confirmé pour son efficacité et sa capacité à faire de l'offre active par les intervenantes, nous recommandons :

- que le gouvernement ontarien se dote d'une politique de développement des SEF dans le domaine de la VFF fondé sur le principe du « par et pour »;
- que cette politique repose sur une analyse différenciée selon la langue et serve de guide à l'offre active de SEF en VFF en Ontario;
- que la politique soit assortie d'une obligation de consultation, d'un financement pour des SEF autonomes de qualité égale aux services en anglais;
- qu'AOCVF continue de se doter de plans stratégiques afin d'assurer le développement continu de SEF à travers la province.

3. Attendu que : Les intervenantes ont besoin d'assurer leur formation dans le but d'offrir des SEF de qualité optimale, nous recommandons :

- de consolider l'Institut de formation afin qu'il se dote d'une stratégie de formation accréditée dans le but d'assurer la formation des intervenantes et leur développement professionnel en partenariat avec le milieu collégial et universitaire, tout en assurant l'accessibilité à l'ensemble de la province;
- que cette stratégie repose sur les avancées et mises à jour constantes de l'analyse féministe et intersectionnelle, ainsi que l'analyse différenciée selon la langue, et favorise le développement des connaissances par la recherche`;
- que l'Institut ait les moyens mis à sa disposition afin de former le milieu associatif francophone par la tenue d'ateliers et le développement d'outils.

4. Attendu que : Les femmes immigrantes francophones, en tant qu'usagères et en tant qu'intervenantes, participent au développement des SEF, nous recommandons :

- de mettre en place des mesures afin de favoriser la pleine participation des femmes immigrantes à tous les niveaux : intervention de première ligne, direction, conseils d'administration, recherche, élaboration d'outils d'intervention, porte-paroles;
- de prévoir l'émergence et intervenir sur les enjeux de société lorsqu'ils sont liés aux questions d'immigration;
- que le gouvernement, dans sa stratégie de promotion de l'immigration francophone en Ontario, prennent toutes les mesures pour favoriser l'intégration pleine et entière de ces femmes francophones dans la société ontarienne.

Table des matières

Remerciements	i
Sommaire	ii
Table des matières	vi
Liste des acronymes	8
Introduction	1
Chapitre I : Le rôle des intervenantes : méthodologie et approche	3
1.1 Méthodologie	3
1.2 Contexte de la recherche.....	5
1.2.1 Le développement des SEF dans le domaine de la VFF.....	5
1.2.2 Les femmes immigrantes	8
1.2.3 Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.....	12
Chapitre II : Les valeurs, obstacles et modes d'action privilégiés par les intervenantes	14
2.1 Les valeurs des intervenantes : féminisme et défense de la langue française	14
2.1.1 Le féminisme	14
2.1.2 La défense de la langue française.....	21
2.2 Les obstacles au développement des SEF en VFF	27
2.2.1 L'incompréhension à l'égard des besoins et des droits des femmes.....	28
2.2.2 L'absence de reconnaissance des services en français.....	31
2.2.3 Les lacunes dans le continuum des SEF en VFF	39
2.3 Les modes d'action.....	41
2.3.1 L'indignation, la réaction spontanée et l'affirmation de soi	42
2.3.2 La concertation.....	44
2.3.3 La planification stratégique et le démarchage	49
2.3.4 La mobilisation des savoirs	54

2.3.5 Les alliances.....	61
Chapitre III : Les apprentissages	67
3.1 Défaire et se défaire de l’oppression	67
3.2 Défendre une cause impopulaire	73
3.3 Le « par et pour » les femmes francophones a encore sa place	79
3.4 Favoriser une approche fondée sur l’action collective	82
3.4.1 La concertation	82
3.4.2 Les plans stratégiques.....	84
3.4.3 La formation	86
3.4.4 La recherche et l’analyse des enjeux	86
3.4.5 Les alliances.....	88
3.5 Formaliser les apprentissages.....	90
Chapitre 4 : Conclusion et recommandations	93
Annexe 1 : Chronologie du développement des services en français en matière de violence faite aux femmes	99
Annexe 2 : Définition d’un service de qualité en français en matière de violence faite aux femmes	108
Bibliographie	110

Liste des acronymes

ACS	Agression à caractère sexuel
AOcVF	Action ontarienne contre la violence faite aux femmes
CA	Conseil d'administration
CALACS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
DGCFO	Direction générale de la condition féminine de l'Ontario
LSF	<i>Loi sur les services en français de l'Ontario</i>
MPG	Ministère du Procureur général
MSSC	Ministère des Services sociaux et communautaires
OAITH	<i>Ontario Association of Interval and Transition Houses</i>
OCRCC	<i>Ontario Coalition of Rape Crisis Centres</i>
SEF	Services en français
VC	Violence conjugale
VFF	Violence faite aux femmes

Introduction

Depuis les années 1990, le secteur francophone de la violence faite aux femmes (VFF) a connu un développement significatif en Ontario. Les intervenantes, appellation désignant à la fois les directrices et les travailleuses de première ligne, ont participé à tout un cycle de développement de services en français dans ce secteur. Lors d'entrevues, elles ont répondu à des questions portant sur les sujets suivants :

- Quel a été leur rôle ?
- Comment ont elles procédé pour mettre en place de tels services ?
- Quelles étaient leurs motivations ?
- Quels ont été les obstacles à surmonter ?
- Quels enseignements pouvons-nous retirer de ces vingt-cinq ans de travail acharné à voir au développement de services en français pour, mais aussi par, les femmes de l'Ontario ?

Ce rapport tentera de répondre à ces questions grâce à une étude documentaire et aux données qualitatives issues d'entrevues réalisés auprès d'intervenantes qui sont au cœur du développement des services en français dans le domaine de la violence faite aux femmes depuis les vingt-cinq dernières années. Au moyen d'une analyse de contenu, nous avons voulu faire entendre la voix – même si elle est ici anonyme – de ces intervenantes. Pour cette raison, nous avons fait le choix de les citer abondamment dans le cadre de ce rapport.

C'est un truisme de dire que la contribution des femmes au sein des milieux minoritaires est souvent passée sous silence. Les femmes de l'Ontario français ont été traditionnellement associées à la transmission de la langue et de la culture canadienne-française en tant que mère (Brunet, 1992; Garceau 1995). Or, en tant que professionnelles au sein de leur milieu, les intervenantes jouent un rôle tout aussi important, bien que peu reconnu. En effet, en Ontario francophone, on ne décerne aucun prix aux femmes qui

s'impliquent dans leur milieu professionnel pour favoriser le développement des services en français.

Les intervenantes du secteur de la VFF sont des bâtisseuses qui tentent de contribuer à l'épanouissement et à la vitalité de la communauté francophone de l'Ontario. Notre intention première est de « raconter leur histoire » et d'analyser leurs propos pour en tirer des leçons et des enseignements qui, nous espérons, seront utiles à celles qui ont déjà commencé à les remplacer ou qui prendront la relève tant dans le secteur de la VFF ou dans d'autres secteurs communautaires.

Notre étude s'inscrit dans le prolongement des travaux sur le féminisme en milieu francophone et prend appui, entre autres, sur l'analyse féministe. Nous avons déjà présenté notre approche féministe dans un article publié, en 2015, dans la revue *Reflets, revue d'intervention sociale et communautaire* (Cardinal, Garceau, Sirois et Plante, 2015). Nous avons accordé une attention particulière aux valeurs adoptées par les intervenantes ainsi qu'aux enjeux ou obstacles auxquels elles étaient confrontées. Elles ont ainsi développé des formes d'actions fondées sur la remise en question de la hiérarchie et sur le féminisme, mais elles ont aussi été obligées de favoriser des comportements stratégiques reposant sur l'autorité conférée par la *Loi sur les services en français* pour faire avancer le développement des services en français au sein de leur secteur.

Dans le présent rapport, dans un premier temps, nous expliquerons la méthodologie et le contexte dans lequel s'inscrit notre étude. Dans un deuxième temps, nous présenterons les valeurs des intervenantes ainsi que leur compréhension des enjeux et obstacles dans le domaine des services en français. Nous étudierons aussi les modes d'actions qu'elles ont privilégiés en vue de voir au développement des services en français et nos recommandations. Dans un troisième temps, nous présenterons les apprentissages que les intervenantes tirent de leur expérience des vingt-cinq dernières années.

Chapitre I : Le rôle des intervenantes : méthodologie et approche

1.1 Méthodologie

Le projet de recherche dont est issu ce rapport porte sur le rôle des intervenantes dans le développement des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes en Ontario. Nous avons fait une recherche documentaire exhaustive, puis procédé à 16 entrevues semi-structurées avec des intervenantes. Deux de ces entrevues avaient été réalisées auprès d'agentes du gouvernement de l'Ontario, c'est pourquoi nous ne les retiendrons pas dans le cadre du présent rapport. Celui-ci relate uniquement l'expérience de ces 14 intervenantes.

Les entrevues ont eu lieu de la fin novembre 2013 à la fin janvier 2014. Elles ont été transcrites dans leur intégralité et se sont vues attribuer un numéro, afin de protéger l'anonymat de la répondante. Par la suite, nous avons procédé à un premier niveau d'analyse de contenu (Bardin, 1977; L'Écuyer, 1988), pour construire les unités de classification ou les thèmes et sous thèmes à être analysés. Ceux-ci ont été constitués à l'aide du logiciel QDA Miner, les thèmes ont été regroupés en catégories afin de pouvoir procéder à un deuxième niveau d'analyse du contenu¹.

Notre échantillon était constitué d'intervenantes provenant d'organismes francophones du secteur de la VFF situés dans différentes régions de l'Ontario (Nord : trois ; Centre-Sud : quatre ; Est : sept). Parmi celles-ci, la moitié (sept) est originaire de l'Ontario français, quatre proviennent du Québec et trois sont nées à l'extérieur du Canada.

¹ Nous remercions Tina Desabrais pour la réalisation des entretiens ainsi que Nathalie Plante et Marie-Hélène Eddie de leur assistance lors du traitement des données. Nous remercions Marc Charron, pour sa lecture judicieuse du rapport.

Les intervenantes interviewées sont, pour la plupart, des directrices de SEF en VFF. En effet, elles travaillent soit dans des maisons d'hébergement, soit dans des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) ou dans des organismes « hybrides » qui regroupent des services à l'intention de femmes aux prises avec de l'agression à caractère sexuel et/ou de la violence conjugale. Six d'entre elles possèdent plus de vingt ans d'expérience dans le secteur de la VFF, deux en comptent entre seize et vingt, et six possèdent entre six et dix ans d'expérience dans le secteur.

Les expériences de travail de ces intervenantes, avant leur entrée dans le secteur de la VFF, sont variées, mais presque toutes ont œuvré dans le domaine des services sociaux et communautaires. Beaucoup ont travaillé avec les enfants, les jeunes ou les familles au sein d'organismes communautaires, d'autres dans le domaine de l'éducation et services connexes ou encore, dans celui de l'éducation spécialisée. Certaines ont œuvré auprès des femmes marginalisées ou itinérantes, en santé mentale, en immigration et en désintoxication. Nombreuses sont celles qui ont aussi fait du bénévolat en siégeant par exemple à un conseil d'administration. Leurs expériences antérieures ne sont pas étrangères au fait que la majorité a suivi des études de niveau universitaire (n=11) ou collégial (n=3) en service social, alors que d'autres ont fait leurs études dans les domaines des communications, en administration ou en sciences infirmières. Plusieurs avaient également déjà pris connaissance des principes de base de l'approche féministe ou encore des enjeux entourant la violence conjugale ou l'agression à caractère sexuel dans les programmes qu'elles ont suivis à l'université ou au collège.

Pour toutes les intervenantes, même pour celles qui indiquent que le choix de travailler dans le secteur de la VFF est lié au hasard, ce choix apparaît étroitement lié à leur parcours de vie. Pour certaines, la question des SEF n'était pas un facteur de motivation au départ, mais elle l'est vite devenue. Nous verrons, notamment, dans l'analyse des résultats des entrevues, comment le féminisme et la défense de la langue ont été à la base de leur travail.

1.2 Contexte de la recherche

La recherche effectuée s'inscrit dans le contexte du développement des SEF au sein du secteur de la violence faite aux femmes en Ontario depuis les années 1970 (Annexe 1). Ce contexte témoigne de grands changements de nature politique, grâce à un gouvernement qui commence à prendre en compte les préoccupations de sa population francophone. L'Ontario français est aussi en pleine transformation sur le plan démographique. Entre autres, à partir des années 1990, l'arrivée de nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes aux besoins multiples a obligé le milieu francophone à revoir ses priorités. Les groupes de femmes, à l'époque, veulent travailler à répondre aux préoccupations des nouvelles arrivantes. Nous verrons, de façon particulière, comment les femmes immigrantes qui se sont retrouvées à travailler et à militer contre la violence faite aux femmes ont contribué à transformer les enjeux au sein de ce secteur et contribué de façon importante au développement des SEF.

Enfin, la création d'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF) est un autre facteur qui doit être souligné. Ce regroupement, dont font partie les intervenantes interviewées, a joué un rôle important en raison de sa capacité à saisir et à canaliser les enjeux découlant des besoins des femmes dans le secteur de la violence. AOcVF a aussi travaillé à mobiliser les énergies des femmes immigrantes afin de s'assurer de bien répondre aux préoccupations de l'ensemble des femmes francophones au sein de leurs régions et milieux respectifs.

1.2.1 Le développement des SEF dans le domaine de la VFF

Les années 1970 représentent une période de grands bouleversements au sein de nos sociétés. L'Ontario n'a pas échappé à ces mouvements, dont celui qu'il est convenu d'appeler aujourd'hui la deuxième vague du féminisme. Cette deuxième vague du féminisme (la première ayant été le mouvement des suffragettes au début du 20^{ème} siècle) est caractérisée par une approche « radicale » voulant mettre fin au patriarcat et dénonçant haut et fort la violence sexiste et sexuelle, l'hétéronormativité, le racisme et l'oppression des minorités.

Les retombées du mouvement féministe des années 1970 sont importantes. Dans le domaine de la violence faite aux femmes, le féminisme radical a conduit à la mise en place d'espaces séparés et sécuritaires pour les femmes. De ce mouvement sont aussi nés de nouveaux types d'institution habituellement gérées par et pour des femmes, soit des maisons d'hébergement et des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

En 1973, c'est d'abord à Toronto que la première maison d'hébergement au Canada voit le jour, soit la maison Interval (*Interval House*) (Tutty, 1998) et c'est à Vancouver que le premier centre contre le viol est créé. Dans les vingt années qui ont suivi ces deux initiatives, plus de 200 maisons d'hébergement ont été mises sur pied au Canada, dont la Maison d'amitié à Ottawa en 1976, la première maison d'hébergement francophone en Ontario. À cette époque, dans certains centres anglophones contre le viol, dont celui d'Ottawa, des intervenantes francophones militent aussi pour offrir des SEF à des femmes ayant vécu des agressions à caractère sexuel.

En 1983, deux nouvelles maisons offrant principalement des SEF sont mises sur pied : Maison Interlude House à Hawkesbury et Habitat Interlude à Kapuskasing.

En 1986, l'adoption de la *Loi sur les SEF (LSF)* sera un facteur primordial dans l'émergence de nouveaux SEF. En effet, après l'adoption de la *LSF*, le gouvernement de l'Ontario voulait connaître les façons de mieux répondre aux besoins des femmes francophones. C'est à l'instigation de la Direction générale de la Condition féminine de l'Ontario que se sont tenues deux rencontres d'intervenantes francophones travaillant dans le secteur de la violence faite aux femmes.

C'est suite à l'une de ces rencontres, en 1988, qu'AOCVF a été créée par les intervenantes francophones. Elles avaient alors exprimé le besoin de se regrouper, principalement pour se doter d'outils collectifs de sensibilisation et de formation en français, et pour faire valoir les besoins des femmes francophones en matière de services. Ainsi, AOCVF s'imposera comme

moyen et principal acteur en vue de voir au développement des SEF dans le secteur de la VFF.

Au milieu des années 1990 (donc peu après l'entrée en vigueur de la *LSF*), on a assisté à la première initiative de développement de SEF d'envergure provinciale en matière de violence à caractère sexuel. Cette initiative conjointe de l'Office des affaires francophones et du ministère du Procureur général visait à créer onze points d'accès à des SEF en matière de violence à caractère sexuel. C'est à cette occasion qu'ont été créés Oasis Centre des femmes, le Centre Victoria pour femmes de Sudbury, le Centre d'aide et de lutte aux agressions à caractère sexuel d'Ottawa et les services aux femmes situés à l'intérieur du Centre de santé communautaire de la région de Hamilton-Niagara.

En 1992, AOcVF, recevait aussi l'une de ses premières subventions dans le but d'offrir de la formation en français aux intervenantes embauchées dans ces nouveaux points de services et CALACS. Toutefois, le développement de ces onze points de services ne s'est pas déroulé comme prévu. À part les quatre centres mentionnés ci-dessus, tous les autres points de services ont renoncé après quelques années à offrir des SEF ou encore n'ont connu aucun développement additionnel depuis leur fondation. Nous reviendrons plus tard sur les conséquences de ce constat d'échec.

À la suite de cette initiative datant du début des années 1990, le développement des SEF se fera de la façon suivante :

- en 1997 : se sont ajoutés de nouveaux services de soutien en violence conjugale à Toronto, Sudbury, Ottawa et Hamilton. Création d'un centre pour femmes francophones (aujourd'hui appelé Centr'elles) à Thunder Bay en 1998;
- en 2006-2007 : on assiste à la mise sur pied du Centre Passerelle à Timmins; à l'ajout de huit postes francophones en appui transitoire et soutien au logement²; on assiste à l'ouverture de Maison d'amitié II à

² L'équivalent de huit nouveaux postes de travailleuses d'appui transitoire et de soutien au logement ont été accordés dans les régions de : Timmins (Centre Passerelle : 1.0 ETP); Algoma (Centre Victoria pour femmes : 1.75 ETP); Comté de Simcoe (pour le nouveau centre à venir Colibri : 1.0 ETP); Pembroke (CREO : 1.0 ETP); Kingston (Interval House 1.0

Ottawa; on met sur pied de la Ligne provinciale Fem'aide, le Carrefour des femmes du Sud-Ouest, le Centre Novas pour femmes dans Prescott-Russell;

- en 2008, on assiste à la mise sur pied de Colibri Centre des femmes dans le comté de Simcoe;
- 2010 : on procède à l'ouverture de Villa Renouv'ellement à Timmins et annonce d'une maison d'hébergement francophone à Toronto³.

Durant ces quelques années, on ne peut s'empêcher de constater que ces avancées dans le domaine des SEF en VFF correspondent à la présence de certains partis politiques au pouvoir au niveau provincial, en particulier le Nouveau parti démocratique (NPD) et le parti Libéral. Le parti Progressiste-conservateur est plutôt reconnu pour avoir freiné ce développement. Comme l'expliquent plusieurs répondantes, le milieu des SEF est à la « merci du politique ».

« Moi, pour avoir vécu [le gouvernement de] Mike Harris⁴ en Ontario, tu sais, c'était comme soudainement tu n'es plus en train de revendiquer des services en français. La question, c'était comment on survit (le Centre), et que je ne sache [mettre à pied] pas de monde. Comment je fais, moi, avec mon budget ? [...] La politique a un gros impact sur comment on survit puis sur comment les gens reçoivent des services, ou s'ils ont le droit ou des besoins de les recevoir dans nos communautés. » (Intervenante 14)

1.2.2 Les femmes immigrantes

Au cours des vingt dernières années, un facteur de grande importance dans le secteur de la VFF a été l'apport des femmes immigrantes francophones au développement des SEF. En Ontario, en 2006, le pourcentage de francophones issus de l'immigration s'élève à environ 12 % de la population

FTE) ; Ottawa (CREO : .5 ETP), SDG (MIH: .5 ETP) et le Sud-Ouest (Réseau des femmes de Sarnia 1.25 ETP).

³ Pour la chronologie complète du développement des SEF en matière de VFF, voir l'annexe 1.

⁴ Monsieur Mike Harris, chef du Parti progressiste-conservateur a été Premier ministre de l'Ontario de 1995 à 2002. Il a mis en place la « révolution du bon sens », inspirée de l'approche néo-libérale.

totale (68,250/561,155). Les personnes immigrantes proviennent principalement des continents africains (3/10), européens (3/10) et des Caraïbes (1/10) (Corbeil et Lafrenière, 2010).

En Ontario français, les femmes immigrantes participent au développement des SEF comme intervenantes, mais également comme usagères de services en autant que l'on reconnaisse leur situation et leur spécificité, entre autres celle qu'elles sont à la fois femmes immigrantes et francophones :

Ce qui m'amène à penser à un mythe qui est assez répandu, comme quoi une femme immigrante, c'est pas une femme francophone. Ce que je veux dire par là c'est que par exemple, une femme, si elle est immigrante et qu'elle va dans un service qui est plutôt anglophone, elle ne sera pas référée à un service en français parce qu'elle n'est pas considérée comme étant francophone, elle est considérée comme étant immigrante. (AOcVF, 2008, p. 11)

En tant qu'intervenantes, le rôle des femmes immigrantes francophones est important pour la reconnaissance des droits linguistiques de ces femmes. Par exemple, en siégeant aux tables de concertation ou aux conseils d'administration d'organismes, ces intervenantes assurent la visibilité des francophones issus de l'immigration et y défendent leurs droits à la fois comme immigrantes et francophones. Par ailleurs, les femmes immigrantes ont joué, et continuent de jouer, un rôle de grande importance dans le développement des SEF en matière de VFF. On n'a qu'à constater le nombre de femmes immigrantes francophones qui choisissent de travailler en maison d'hébergement, dans les CALACS ou dans d'autres services en matière de VFF, principalement à Toronto et Ottawa⁵.

« (Dans notre région) la majorité des francophones sont des francophones qui nous viennent de l'extérieur du Canada. Et ils amènent avec eux des enjeux spécifiques. Les femmes en particulier. Elles amènent des enjeux spécifiques. Elles amènent aussi des richesses en termes d'approche d'intervention, en termes d'approche d'outils aussi à utiliser. » (Intervenante 8)

⁵ Par exemple, à la Maison d'amitié à Ottawa, 25 intervenantes sur 38 (66%) sont des femmes immigrantes, et elles constituent 100% de l'équipe d'Oasis Centre des femmes de Toronto, ainsi qu'à la Maison d'hébergement francophone de Toronto.

Arrivées comme immigrantes ou comme réfugiées, ces intervenantes décrivent ainsi le parcours et les découvertes qui les ont menées à vouloir épouser la cause franco-ontarienne, comme celle des femmes :

« Pourtant, j'habitais l'Ontario, mais quand j'ai participé à un colloque⁶, je pense en 1998 ou 1997 [...] j'ai découvert la communauté, j'ai découvert qui étaient les femmes immigrantes, c'était des femmes immigrantes qui venaient de partout en Ontario. J'ai découvert un dynamisme. C'est ça qui m'a informée sur ce qui existait du côté de l'Ontario, mais aussi la problématique des femmes. » (Intervenante 2)

« Surtout en français, parce que je suis francophone. Et de deux je suis toujours... j'ai toujours été depuis toute ma vie une activiste puis pour la justice sociale. Et l'enjeu de la violence faite aux femmes m'a toujours interpellée. Et quand j'ai trouvé un réseau aussi structurée qu'Action ontarienne j'ai eu la chance d'aller continuer à mettre mes forces aux côtés des autres pour continuer à revendiquer l'égalité des femmes.» (Intervenante 8)

« Et quand je suis arrivée aussitôt j'étais comme impliquée comme bénévole au niveau des organismes qui aident les francophones ici dans la région, parce que je suis d'abord francophone. Et je m'identifiais à cette communauté-là bien entendu. » (Intervenante 1)

Comme l'indique une intervenante, les femmes immigrantes sont parfois reçues avec méfiance et doivent faire la preuve de leurs habiletés et de leurs compétences à la communauté :

« Alors moi, j'arrive là, comme quelqu'un qui vient complètement de l'extérieur. Il n'y a pas une grande communauté immigrante dans la région de [nom] et je viens parler de l'agression sexuelle. Les gens me regardaient comme mais qui es-tu ? Pourquoi tu es venue dans la région ? Dis-nous d'où tu viens ? Quelles sont tes connaissances par rapport à... ? J'ai dit bien, j'ai été embauchée pour faire le travail. Je ne connais pas la région mais je suis prête à y travailler. » (Intervenante 2)

⁶ Ndlr : il s'agit du Colloque sur le parrainage des femmes immigrantes francophones organisé par la Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario en mai 1999, à Ottawa.

Par ailleurs, il a fallu que le mouvement, composé principalement de femmes francophones nées ici, leur fasse de la place :

« Moi, je me suis impliquée à Action ontarienne parce qu'il y a eu des femmes qui ont rendu disponible un espace pour moi, parce qu'il y a des femmes qui ont reconnu l'apport que je pouvais avoir dans le groupe. Parce que collectivement, on sait comme groupe de femmes, malgré nos travers, malgré parfois nos peurs, nos craintes, on n'a pas compris que pour enrayer la violence envers les femmes on a besoin de comprendre ce que c'est et comment cette violence a un impact sur les femmes, différemment, hein ? [...] On n'a pas toujours toutes les réponses, on n'a pas toujours les mêmes mots pour l'expliquer, mais c'est de créer cet espace à l'intérieur du mouvement. » (Intervenante 2)

Toutefois, lorsque les intervenantes immigrantes adoptent la cause des femmes, toutes ne sont pas prêtes à adopter la cause des francophones en Ontario. Comme le dit cette intervenante :

« Il y a plusieurs femmes immigrantes qui arrivent et qui veulent aider dans le mouvement contre la violence, la francophonie et tout. Moi, je dirais que ce n'est pas nécessairement toutes ces femmes qui sont convaincues de la francophonie en Ontario, de la revendication de garder la francophonie en Ontario. Les nouvelles arrivantes ne sont pas convaincues de ça. » (Intervenante 2)

Par contre, avec l'appui d'AOCVF et de la Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario⁷, un réseau de femmes immigrantes francophones voit le jour en Ontario : le Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones (MOFIF). La présence de cette entité autonome par et pour les femmes immigrantes francophones vise à améliorer la situation des filles et des femmes immigrantes francophones et à favoriser leur intégration ainsi que leur participation active dans toutes les sphères de la société⁸. Par contre, le MOFIF a de grands défis à relever en raison du manque de financement, comme l'explique une intervenante :

⁷ La Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario regroupe une vingtaine d'organismes de femmes œuvrant en Ontario, ainsi que quelques membres individuelles provenant de secteurs d'activités où il n'y a aucun groupe formel (voir : <http://francofemmes.org/tablefeministe/>).

⁸ Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones (voir : <http://mofif.ca/>).

« Comme toute organisation francophone minoritaire, il n'y a pas de financement [...] Mais c'est de n'avoir pas réussi à convaincre les financeurs dans les ministères à faire valoir la spécificité des femmes immigrantes francophones » (Intervenante 2).

1.2.3 Action ontarienne contre la violence faite aux femmes

Le mandat d'AOCVF a été déterminé lors de la rencontre de 1988 que nous avons évoquée plus haut. Recevant son premier financement en 1992, c'est-à-dire à la même époque où l'Office des affaires francophones et le ministère du Procureur général voyaient à la mise en œuvre des premiers SEF en matière d'agression à caractère sexuel, AOCVF a entrepris dès lors de rassembler les intervenantes pour parler des besoins et des enjeux rencontrés dans les diverses régions où les militantes s'affairaient à mettre les services en place. Vingt ans plus tard, les intervenantes décrivent son apport :

« Je regarde ce qu'Action ontarienne est en train de faire au niveau de la violence faite aux femmes : le développement de services à travers l'Ontario, le financement qui est tombé dans certaines régions de l'Ontario, l'employabilité des femmes dans ces régions, parce qu'il ne faut pas l'oublier, ça vient avec ça. La problématique est là mais ça crée des emplois [...] et ça amène la vivacité, la pérennité du français dans les régions. » (Intervenante 2)

« On a réussi à développer des nouveaux services, à augmenter la capacité des services qui existaient déjà, à consolider les services au niveau administratif, au niveau des connaissances des intervenantes, au niveau de notre action politique aussi pour faire changer des choses au niveau des lois, par exemple. Alors je dirais que c'est une trajectoire plutôt positive. » (Intervenante 12)

AOCVF soutient le travail des intervenantes de première ligne et des directrices de plusieurs façons comme le disent les intervenantes suivantes :

« C'est toute la réflexion de l'analyse qui me soutient. [...] Que ce soit au niveau de la supervision, de la réflexion, de me faire offrir des nouvelles pistes, que ce soit de réflexion ou d'analyse ou d'intervention, ça c'est comme important. [...] Pour moi, par exemple, l'Action ontarienne a joué un rôle vraiment important pour me soutenir comme intervenante » (Intervenante 15).

« C'est la stratégie, tu sais. D'un côté, le développement de services, stratégie, analyse, travail avec les bailleurs de fonds puis avec le politique. De l'autre côté, les services à nos membres qui sont des services en français, les services à nos membres pour les soutenir dans leur travail en répondant à leurs besoins face aux enjeux qu'ils vivent. » (Intervenante 14)

« Notre organisme provincial, je veux dire Action ontarienne, est toujours à la base de tout travail de développement qu'on cherche à faire. C'est notre plus grand allié. Je pense que des organismes provinciaux qui regroupent leurs membres c'est quelque chose d'essentiel pour t'aider à connecter un peu, pour t'aider à voir le grand portrait provincial. » (Intervenante 6)

Elles discutent aussi des diverses stratégies collectives utilisées en vue du développement des SEF, et en parlent en termes de stratégies gagnantes :

« Moi je pense qu'elle [AOcVF] a démontré qu'elle a une approche gagnante. [...] J'ai vu le cheminement, j'y ai participé. Je pense que j'y ai contribué. Mais sa stratégie, ce sont des stratégies de concertation, de partage, de formation ou d'appui au niveau de la formation, de revendications, donc de multiplier les rencontres avec des personnes clés dans les différents ministères, que ce soit au niveau plus politique que les personnes dans l'administration des différents ministères, et de fournir, de montrer qu'elle veut travailler avec eux, de fournir, de faire des compromis [...] Je pense que tout ça a fait que justement l'Action ontarienne comme organisme a réussi d'une façon extraordinaire. » (Intervenante 11)



Ainsi, concertation et partage, revendications, démarchage et rencontres multiples, formation et analyse d'enjeux, financement de nouveaux services et création d'emplois en français jouent un rôle clé dans le développement des SEF. C'est dans un tel contexte que nous situons l'action des intervenantes que nous avons étudiées.

Chapitre II : Les valeurs, obstacles et modes d'action privilégiés par les intervenantes

Ce chapitre est divisé en trois sections. Dans un premier temps, il décrit les valeurs des intervenantes, notamment, le féminisme et l'engagement envers la défense de la langue française. Dans un deuxième temps, il examine les obstacles rencontrés par les intervenantes engagées dans le développement des SEF en VFF. Dans un troisième temps, le chapitre analyse les modes d'action que les intervenantes ont privilégiés afin d'obtenir des SEF en VFF.

2.1 Les valeurs des intervenantes : féminisme et défense de la langue française

2.1.1 Le féminisme

Lors de leur entrée en poste la plupart des intervenantes avaient déjà une certaine conviction par rapport à l'approche féministe comme moyen de mettre fin à la violence faite aux femmes. Comme nous l'avons déjà indiqué, les expériences antérieures des intervenantes permettent de comprendre en partie les raisons pour lesquelles elles ont choisi de travailler dans le secteur de la VFF. En effet, certaines ont vécu une ou plusieurs formes de violence faite aux femmes dans leur enfance, dans leur vie de jeunes adultes ou d'adultes comme le soulignent les intervenantes suivantes :

« Je te dirais qu'en premier, c'est vraiment parce que je suis survivante. Puis par la suite, c'était plus juste moi qui était survivante, c'était toutes les femmes qui me témoignaient avoir été agressées sexuellement d'une différente forme de la mienne. Puis, j'avais de la rage, j'avais de la colère, je ne pouvais pas comprendre : comment se fait-il que les femmes ne pouvaient pas avoir un service de qualité ? »
(Intervenante 7)

« J'ai survécu les divorces. Dans les deux, j'ai vécu différentes formes de violence. Et puis, ce n'est pas avant que je devienne directrice du centre ici que j'ai réalisé que j'aurais pu mourir plusieurs fois. » (Intervenante 4)

« Je viens d'une famille où il y avait beaucoup de violence, différentes formes de violence, je te dirais. J'ai à peu près vécu toutes les différentes formes de violence. Puis, j'ai toujours eu à cœur de faire en sorte que cette violence-là [cesse], et que les personnes qui la vivent puissent s'en sortir. Et souvent, et puis avoir la compréhension parce que j'ai réalisé tout ça quand j'ai fait mon bac en travail social, que je venais d'une famille où il y avait eu de l'abus. Avant ça, je sentais, je repérais les indices, les drapeaux rouges, je le vivais. Mais je n'aurais pas nommé ça comme ça à l'époque. » (Intervenante 15)

« Je viens d'un pays où la violence faite aux femmes est quotidienne et comme une norme. » (Intervenante 1).

Comme survivantes n'ayant pas eu accès aux services, ou encore ayant reçu de l'aide, elles ont voulu en retour soutenir les femmes comme elles avaient elles-mêmes été soutenues :

« Je suis une survivante d'inceste, une femme victime de violence également. Et quand moi, j'ai commencé à vouloir faire un processus à l'âge de 18, 19 ans, je n'ai pas trouvé les services dont j'avais besoin. Je suis allée à l'école puis j'ai terminé l'école, mes études. Je me suis dit regarde, ça n'a vraiment pas de bon sens. On doit offrir des services. [...] Ça m'interpelait. » (Intervenante 7)

Pour certaines, la découverte du féminisme est en quelque sorte le fruit du hasard :

« C'était par pure coïncidence. Ensuite, en découvrant le féminisme et l'analyse féministe, puis le travail auprès des femmes que j'ai trouvé, j'ai découvert la passion pour mon secteur. Mais au début, je n'étais vraiment pas certaine si c'était quelque chose qui allait me convenir. Mais effectivement ça a été une grande découverte pour moi. » (Intervenante 6)

« Est-ce que j'ai vraiment décidé ou la vie m'a juste comme... J'ai été chanceuse d'avoir fait un stage à [maison d'hébergement] puis de ne jamais avoir quitté le milieu féministe. Moi, je suis tombée là-dedans puis je ne l'ai jamais quitté. Mais je te dirais qu'en premier c'est vraiment parce que je suis survivante. » (Intervenante 7)

Pour bien d'autres, l'adoption de la perspective féministe est issue de la prise de conscience face aux injustices sociales qui s'est développée durant leur adolescence et leur vie de jeune adulte :

« J'ai toujours été, depuis toute ma vie, une activiste pour la justice sociale. Et l'enjeu de la violence faite aux femmes m'a toujours interpellée. Quand j'ai trouvé un réseau aussi structurée qu'Action ontarienne, j'ai eu la chance d'aller continuer à mettre mes forces aux côtés de celles des autres pour continuer à revendiquer l'égalité des femmes et, surtout, l'élimination de la violence faite aux femmes. » (Intervenante 8)

« En réalité c'est plus un parcours de vie. Moi, j'étais toujours une personne beaucoup à la défense de ce que moi je percevais comme de la discrimination, surtout à l'endroit des femmes. J'étais toujours assez verbale à ce niveau. Même au niveau du secondaire, je protestais beaucoup quand je voyais qu'il y avait des traitements préférentiels accordés aux gars et pas aux filles. C'était toujours un peu en moi. Donc, mon parcours de vie m'a amené à rencontrer des personnes qui travaillaient dans ce domaine. » (Intervenante 11)

« C'est la cause. Tu sais, moi je me dis : je fais partie de la moitié de l'humanité qui est méprisée, méconnue, violentée, abusée, etc., etc., et à différents niveaux selon dans quel pays t'as la chance ou le malheur de naître. » (Intervenante 14)

« Ça a toujours été quelque chose qui me tenait à cœur depuis que je suis jeune adulte et depuis que j'ai constaté l'inégalité entre les hommes et les femmes, et que j'ai voulu travailler au droit à l'égalité et à la sécurité des femmes. Ça m'a pris au tout début avant même mon implication dans un CALACS du côté du Québec, ça avait pris l'allure de ce qu'on appelait à l'époque des *consciousness raising groups*. » (Intervenante 12)

Plusieurs intervenantes indiquent que dans leurs milieux de travail ou de bénévolat antérieurs, elles ont observé de nombreuses situations pour lesquelles elles se sentaient prises au dépourvu :

« Les femmes ne semblaient pas très bien, Tu sais, elles ne pouvaient pas prendre de place, on sentait qu'il y avait une image stéréotypée, ce qu'il fallait que la madame soit, puis je me disais, ça *classe* cette affaire-là. Comment ça ? » (Intervenante 3)

Toutes les intervenantes ont ainsi découvert la réalité concrète de la VFF comme le montre cette intervenante :

« Je me souviendrai toujours du jour où une femme, qui avait passé l'après-midi avec nous autres dans un atelier de je ne sais pas quoi, où elle était très silencieuse. Alors que tout le monde parlait, elle était à la porte avec son manteau et elle regardait à terre. Quand je suis venue lui dire bonjour, elle a dit comme ça : « J'ai peur de rentrer chez nous. » Là, moi je lui ai dit : « T'as peur de rentrer chez vous ? ». [...] Puis, elle m'a dit : « Oui, je le sais pas ce qui m'attend » (Intervenante 14)

Une intervenante mentionne que les intervenantes font aussi face aux difficultés vécues par les enfants :

« Je trouvais que les enfants n'avaient pas la chance [de prendre] la parole. Il y en a qui disaient à maman ou suggérait à maman de quitter la relation. [...] Beaucoup n'ont pas ce poids mais ils doivent subir tout le mouvement [...]. Donc, ils avaient besoin d'aide à travers tout ça. Ces petits cocos ont vu autant que maman. Donc c'est difficile pour eux autres. » (Intervenante 5)

Enfin, une intervenante montre qu'elle a adopté la perspective féministe, parce que, comme plusieurs femmes aux prises avec un système qui prend peu en considération leurs besoins lorsqu'elles les expriment, elle a eu le goût de changer d'emploi à cause des insatisfactions dans son milieu de travail, surtout en ce qui a trait aux approches médicales utilisées :

« Quand je travaillais en santé mentale, nous n'étions pas encouragés du tout à faire le lien entre la santé mentale et la violence faite aux femmes. C'était une intervention très médicale, très basée sur la manifestation des symptômes de maladie mentale, [...] axée sur des plans d'intervention qui mettaient beaucoup d'emphase sur l'intervention avec les médicaments. Beaucoup d'emphase sur la modification au niveau du comportement. [...] sur la gestion des symptômes. Mais, aucun, aucun, aucun encouragement d'avoir le réflexe de questionner : est-ce que l'anxiété que vit la femme est relié à la violence qu'elle vit ? Est-ce que la dépression qu'elle vit est reliée au fait qu'elle a vécu de l'inceste ? [...] Est-ce qu'elle a été peut-être mal diagnostiquée ? Est-ce que c'est peut-être un trouble de stress post-traumatique en raison de l'agression sexuelle qu'elle a vécue au lieu d'une anxiété généralisée ? [...] C'était très très médical comme intervention [...] Aujourd'hui, une femme qui me dit « Je ressens beaucoup d'anxiété », on parle de sa situation. Est-ce que tu es présentement dans une relation de violence ? Si elle nous dit oui, on normalise l'idée que : « Bien, c'est certain que tu vis de l'anxiété si tu vis constamment sous la crainte de te faire assassiner ou de te faire

violenter ou de te faire agresser. C'est certain que tu vis de l'anxiété. C'est ça, l'anxiété que tu es en train de vivre, ce n'est pas une maladie mentale. L'anxiété que tu es en train de vivre c'est une réaction très normale de ton corps pour t'aider à te protéger parce que justement tu vis sous la menace constante. » (Intervenante 6)

De la prise de conscience à l'engagement, il n'y a qu'un pas pour toutes les intervenantes, et cet engagement passe par le féminisme et la défense des droits des femmes :

« Et pour moi ça a été une découverte qui fait du sens en tant que femme. Une fois que j'ai découvert ce qu'est une analyse féministe, ce que ça veut dire [...] Pourquoi est-ce qu'en tant que femme je vis une certaine vulnérabilité de vivre de la violence ? Ce n'est pas moi qui fait en sorte que je suis vulnérable. C'est le fait que je sois femme. » (Intervenante 6)

« Et après avoir découvert ça [le féminisme et les droits des femmes], c'est difficile de te déresponsabiliser parce que t'acceptes en le reconnaissant, t'acceptes que t'as un rôle à jouer pour changer le système. » (Intervenante 6)

« Quand je suis sortie de l'université, je savais que je voulais travailler auprès des femmes. Je ne savais pas exactement comment mais je savais. J'avais fait mon stage à [un organisme communautaire] et j'avais fait un projet d'économie pour les femmes, spécifique aux femmes. Tu sais, là j'étais consciente que les femmes subissaient de l'oppression, que l'oppression était systémique, qu'elle était partout. Je l'avais vécue... » (Intervenante 14)

« Un engagement profond, enraciné. OK, c'est ici que je veux être. Puis j'ai besoin de redonner. Autant bien le secteur que le réseau, on a besoin de femmes engagées qui croient qu'un jour on peut mettre fin à la violence faite aux femmes, qui croient aux droits aux femmes puis aux droits des francophones puis qui sont prêtes à aller défoncer des murs et des barrières, et qui n'ont pas la langue dans la poche. » (Intervenante 16)

La prise de conscience a mené les intervenantes à vouloir s'informer davantage sur l'approche féministe afin de pouvoir la mettre en pratique :

« C'est pour ça que j'ai voulu retourner aux études parce que je me disais : il y a des affaires au niveau justement de la compréhension, de l'analyse. Il faut que je fasse de la recherche, il faut que je lise plus, il faut que j'apprenne. » (Intervenante 14)

« Puis quand je suis arrivée à [nom d'une ville], j'ai travaillé dans un centre de ressources communautaires auprès des familles mais, c'était beaucoup des familles monoparentales, des femmes seules avec des jeunes enfants. Ça fait qu'il fallait que je m'équipe. Ça fait que j'ai commencé à aller voir un peu au niveau de l'approche féministe, comprendre la dynamique de la violence faite aux femmes, qu'est-ce que ça veut dire ? C'est quoi ? Donc, tôt au début de ma carrière, c'est un intérêt que j'avais. » (Intervenante 3).

« J'étais finalement capable de parler de la violence [conjugale] [...] d'expliquer le discours social qui est autour de la question de la violence, les différents types de violence, et aussi de regarder à des plans de sécurité, tout ce qui est au départ important de comprendre comme le cycle de la violence puis, tranquillement remettre le pouvoir aux femmes, de les sortir de ce cycle d'impuissance et des messages qu'on a intégrés et internalisés. [...] tu sais, comprendre comment se fait par exemple, le *brainwashing* [lavage de cerveau]. [...] En violence sexuelle présentement, je te dirais que ce qu'on fait c'est comprendre. Il y a un travail similaire qui se fait, c'est-à-dire d'être capable de faire ressortir les différents types de violence, pouvoir faire le point par rapport à ça, regarder les mythes, regarder les messages qui sont... qui visent les femmes, les femmes qui ont été victimes, puis ce qu'on dit sur la sexualité des femmes. Les sentiments de colère, de honte, de culpabilité, d'impuissance et, ensuite on travaille le vécu ». (Intervenante 15)

Ainsi, au-delà de l'intervention individuelle qui tient compte du contexte social, les participantes aux entrevues passent à l'action et elles encouragent les intervenantes de première ligne à agir :

« J'ai le réflexe souvent de le dire aux intervenantes. Je les encourage toujours à passer à l'action sociale, de se présenter aux marches des femmes, d'écrire des lettres quand il se passe des choses qui ne sont pas correctes, comme par exemple : l'abolition [du registre] des armes à feu qui a un enjeu très spécifique par rapport à la sécurité des femmes. » (Intervenante 6)

« Quand on fait une fois par année la marche *La rue, la nuit, les femmes sans peur*, à ce moment-là, c'est comme si je prends tout le

vécu des femmes et je le crie, OK ? Je le crie pour qu'on puisse ébranler les politiciens, pour dire : ça n'a pas de bon sens que j'aie tel âge et que je ne suis pas capable de marcher sur la rue, le soir, pour que me sente confortable. » (Intervenante 15)

« De ne pas avoir peur de militer contre la violence faite aux femmes. [Notre travail] ce n'est pas juste d'offrir de l'intervention directe. C'est aussi de se mettre dans des situations où tu vas militer contre la violence faite aux femmes, d'encourager le militantisme contre la violence au niveau collectif et non juste individuel. » (Intervenante 7)

La motivation des intervenantes ou leur passion, car c'est ce dont il s'agit, s'inscrit ainsi dans un objectif à long terme :

« C'est comme quelqu'un qui a une passion pour les automobiles ou la mécanique. Je dirais qu'il y a quelque chose de similaire. Je pourrais faire cette analogie. Il y a une passion chez moi pour regarder le contexte, qu'on s'en sort comme une société de la violence et promouvoir d'autres valeurs, promouvoir une autre façon de vivre, une autre façon d'être. Je pense que le fait de m'être retrouvée dans un contexte où c'était une approche féministe, qu'il n'y avait pas d'enjeux de pouvoir mais qu'il y avait une volonté commune, respectant les forces de chacune avec la question de l'empowerment, ça m'a beaucoup comme appelée et ça m'a beaucoup intéressée. Mais avant tout, ce qui est important pour moi, c'est le désir profond que comme société on puisse mettre fin à la violence. » (Intervenante 15)

« Ça fait qu'on a encore beaucoup de travail à faire. J'espère qu'un jour dans ma vie, puis là je suis bien, bien optimisme, qu'il n'y aura plus de place pour ma *job*. Mais bon, je reste quand même... et je ne retiens pas mon souffle. C'est mon vœu le plus grand mais je ne retiens pas mon souffle. C'est ça : que la violence ne soit plus acceptée. Ce n'est une question qu'il va falloir continuellement adresser parce que les gens : soit qu'ils ignorent ou qu'ils ne comprennent pas ou qu'ils n'acceptent pas que ce n'est pas acceptable. » (Intervenante 3)

« Moi j'espère un jour qu'on va me mettre l'étiquette et puis qu'on va me dire « Regarde, on n'a plus besoin de toi. Il y en n'a plus d'agressions sexuelles ». » (Intervenante 7)

Par ailleurs, malgré tous les défis qu'elles rencontrent, les intervenantes tirent satisfaction de leur travail actuel auprès des femmes :

« Tu sais, il n'y a pas de prix pour être privilégiée de voir une femme arriver la première fois dans un centre comme celui-ci, puis de la voir

repartir deux mois plus tard et de voir tout l'empowerment et comment elle a repris confiance en elle. » (Intervenante 16)

« Je pense que c'est l'amour. C'est l'amour des enfants. C'est parce qu'eux ils n'ont pas le pouvoir de parler. Je pense que c'est de leur donner la chance de pouvoir s'exprimer. Il y a beaucoup à faire du côté des enfants. » (Intervenante 5)

« Je me suis fait offrir bien souvent des jobs qui auraient été bien plus payantes, mais la cause m'a gardé ici. » (Intervenante 14).

2.1.2 La défense de la langue française

La défense de la langue française et des droits des francophones occupe une place majeure dans le quotidien des intervenantes. De la même manière qu'elles ont adopté l'approche féministe comme moyen de mettre fin à la violence faite aux femmes, les intervenantes ont adopté la défense des droits des minorités francophones afin de contrer l'inégalité que vivent les femmes francophones en raison de leur situation de membre d'un groupe minoritaire. Elles ont ainsi assumé la double tâche de défendre les droits des usagères en tant que femmes, et en tant que francophones:

« Je vois notre rôle comme ça, et je pense que c'est une réalité des services en français. Je vois mes collègues, elles font tout ça dans leur communauté de différentes manières à différents niveaux. Elles vont s'impliquer au-delà de leur mandat sur la question des services en français dans leur communauté. Si elles voient qu'il y a vraiment un trou, qu'il y a quelque chose [qui manque], elles vont mettre du temps puis de l'énergie. » (Intervenante 14)

« Au-delà de cet appel de survie des francophones, des minorités, de l'oppression, de toutes les minorités, le canal – parce qu'il y aurait pu avoir d'autres canaux, mais le canal c'est les femmes, les femmes qui sont victimes de violence. Alors c'est le chemin que j'ai pris et c'est pour cela que je m'implique depuis ce temps-là. » (Intervenante 2)

En effet, malgré leur provenance de divers horizons, les intervenantes s'inscrivent toutes dans la lutte pour l'obtention de SEF. Plusieurs l'ont appris très jeunes et elles luttent depuis :

« Chez nous c'était très, très francophone. [...] Je disais comment nous, si on disait un mot anglais à la table au souper, on ne mangeait pas de souper. Mais j'exagère là, un peu. [...] c'était très, très clair. Et on a grandi avec ça, cette fierté et ce désir de vraiment s'affirmer et de vivre sa culture, et tout ça. Donc c'est vraiment très ancré. » (Intervenante 11).

« Bien moi, chez moi, c'est comme ça. Ma famille, c'est comme ça. On est des militants pour les francophones. » (Intervenante 7).

« Ma grand-mère était francophone. Elle ne parlait pas un mot en anglais sauf *yes and no*. C'est elle qui a été mon *modelling* [modèle] parce que je la voyais et je voyais qu'elle n'avait pas de services en français. Elle insistait pour être servie en français. Et on allait chercher la francophone ou le francophone qui était *backstore* [de service], qui faisait les *jobs*, je m'excuse, cul-cul là, pas payantes et tout ça, puis elle avait son service en français. [...] Elle obtenait ce qu'elle voulait comme service, tu sais ? » (Intervenante 16)

« Je suis Québécoise de naissance, mais mon père était [occupation]. Ça fait que j'ai fait le Canada de long en large et l'Europe aussi. Donc comme francophone, à un jeune âge, j'ai déjà eu à avoir à prendre position parce qu'à travers le Canada, il y a 40 ans, les francophones n'avaient pas trop, trop leur place. Et plus on s'en va vers l'ouest, moins on a notre place. [...] Donc j'ai appris à un très jeune âge à avoir à défendre ma langue et ma culture. Ce n'était pas tout le temps facile. Et je pense que quand je suis sortie de l'université je me suis dit bien, tu sais, et de un, je vais être travailleuse sociale, et de deux, ça va être pour aider les francophones, les femmes francophones. » (Intervenante 3)

Pour d'autres, il s'agit d'une leçon de vie à intégrer, comme le montrent ces intervenantes :

« Ça été mon entrée : de réaliser que la cause des francophones et des services en français, il fallait la défendre. Ce n'était pas un acquis tu sais. Ce n'était pas comme : on est là mais ça venir d'une culture majoritaire. T'arrives du Québec puis tu dis tu vas défendre la cause de la violence faite aux femmes, ça fait que je n'avais jamais pensé que j'aurais aussi... Une double cause. » (Intervenante 14)

« Je me rends compte qu'ici si je vais à une réunion, on est 12 francophones et il y a une anglophone, tout le monde se parle en

anglais. Il faut que la réunion se fasse tout en anglais. Ça fait que ça c'est mon entrée dans le joyeux monde d'être des minoritaires. » (Intervenante 14)

« Je viens du Québec. Je suis arrivée ici pour prendre un poste. [...] Moi, le contexte minoritaire, je n'avais même pas de notion de ça, et ça n'a jamais été discuté lors de mon processus d'embauche. Le conseil d'administration à ce moment-là était un conseil bilingue. [...] J'ai vécu un grand, grand changement [...] Et moi, je n'avais aucune indication ou préoccupation quant à toute la question des services en français. » (Intervenante 14)

« Je travaillais dans des services en français à l'intérieur d'une autre agence. Mais je ne peux pas dire que mon niveau de conscientisation par rapport à la francophonie, à part avoir un certain instinct par rapport à ça, je ne peux pas dire que le niveau de conscientisation était très grand. Alors, ça a été pour moi tout un apprentissage [...] et un apprentissage très positif. » (Intervenante 12)

Pour les intervenantes, il s'agit aussi d'une question d'identité, celle d'être francophone :

« Alors je me dis bon, bien je suis femme francophone. Quand je suis arrivée il y avait des centres francophones qui m'ont aidé et tout ça. Donc, je voulais redonner aussi à la communauté. » (Intervenante 1)

« Moi, j'étais dans des services en français dans un contexte complètement anglophone. Ça été, je pourrais te dire, un grand défi parce qu'à ce moment, les gouvernements donnaient de l'argent pour les ressources en français mais les boîtes n'étaient pas nécessairement sensibilisées au fait français, aux services en français. Donc j'intervenais là comme francophone. [...] Et à ce moment-là aussi j'avais fait du communautaire pour rassembler les services en français et l'ACFO était très, comment je pourrais te dire, était très impliquée avec moi pour qu'on puisse développer des services en français. » (Intervenante 15)

Ou encore, pour certaines, il s'agit d'un choix pouvant être qualifié de politique, fait en toute connaissance de cause :

« Je trouvais ça important la survie du français en Amérique du Nord. Bien que je ne connaissais pas la réalité franco-ontarienne, je me disais le Québec se bat pour la langue dans une mer, dans un environnement anglophone. C'est important de garder la francophonie en Amérique du Nord. J'ai épousé cette cause à distance mais je l'ai épousée. Quand j'ai découvert la minorité francophone en Ontario, je me suis dit c'est normal. C'est normal qu'un peuple qui est là, qui a des droits – car j'ai suivi un peu l'histoire où les Franco-ontariens n'avaient pas droit à l'éducation, les stratégies que les Franco-ontariennes ont dû utiliser à moment donné pour éduquer les jeunes en français et tout et tout, donc je me suis dit oui, ça m'interpelle parce que déjà, de dire que oui, que le Québec doit garder la francophonie en Amérique du Nord, mais plus proche de moi encore, que les Franco-ontariens ont droit, qu'ils ont utilisé des stratégies, c'était important. En tout cas, c'est venu m'interpeller d'une certaine façon. » (Intervenante 2).

À travers toutes les entrevues effectuées, les intervenantes expriment leur intérêt à travailler en français :

« Dans mon organisme, c'est majoritairement francophone, c'était une des choses qui m'avait intéressée. Je ne suis pas sûre que si ça avait été un autre milieu où il m'aurait fallu travailler en anglais, que j'aurais pris le poste. » (Intervenante 14)

« Ce qui m'intéressait beaucoup c'était l'idée de travailler en français parce que toutes mes études avaient été faites en français, toutes mes études postsecondaires aussi. [...] Qu'est-ce qui m'avait attiré en premier lieu avec le poste c'était le fait que je travaillerais en français. » (Intervenante 6).

Parmi les intervenantes, quoique fortement bilingues, certaines expriment être plus à l'aise de s'exprimer en français ou d'évoluer dans un milieu francophone :

« Dans ma propre culture, dans ma propre langue, je suis plus à l'aise. Même si j'ai des tendances de parler le français, comme ils disent parfois, je revenais toujours par être capable de m'exprimer dans ma propre langue même si le langage peut être différent d'une place à l'autre. » (Intervenante 9)

« Tous les emplois que j'ai occupés de par mon bilinguisme m'ont permis d'avoir accès à des usagers, des clients ou des postes francophones. Ça fait que [...] s'il fallait que je travaille dans un

environnement complètement anglophone pour juste les anglophones, je ne serais pas nécessairement à l'aise. » (Intervenante 3)

Interrogées sur leur compréhension des droits des minorités pour pouvoir effectuer le travail de développement, les intervenantes font une différence entre les connaissances et la « conviction » requise pour pouvoir défendre les SEF. À leur avis, les connaissances ne suffisent pas en elles-mêmes, il faut la force de l'engagement:

« Je pense que la base pour développer les services en français dans un contexte minoritaire en Ontario, c'est premièrement je crois qu'il faut, je pense qu'il faut vraiment y croire d'abord. Croire en l'importance d'avoir les services en français pour les francophones. » (Intervenante 1)

« Moi, je dirais que c'est sûr que ça aide d'avoir des connaissances, absolument. Mais si on n'a pas l'engagement, ça commence par un engagement, par une volonté, par une conviction. À partir de ce moment, les connaissances, on est capable d'aller les chercher. [...] Ça, la passion et l'engagement parce que ce n'est pas suffisant d'avoir les connaissances puis pas du tout le volet d'engagement puis de volonté à vouloir poursuivre. » (Intervenante 11)

Et une fois convaincues, les intervenantes qui prendront la relève auront besoin de ce bagage de connaissances : l'histoire des francophones de l'Ontario, de l'acquisition de leurs droits linguistiques tels que prescrits par les différentes lois en Ontario et au Canada, et la connaissance des particularités des régions et des populations dans toutes leurs diversités :

« Je pense qu'il faut d'abord comprendre l'histoire, d'où ça vient le développement des services, et surtout des communautés francophones. C'est quelque chose qui est quand même bien clair dans l'histoire et puis dans la *Loi sur les services en français*. Et de savoir qui, selon la *Loi sur les services en français*, est quand même obligé d'offrir des services en français, qui ne l'est pas, qui est désigné francophone et qui ne l'est pas, quels sont les droits linguistiques qu'on a au Canada ? » (Intervenante 8)

« Je pense que c'est connaître la particularité des francophones parce que d'une région à l'autre les réalités sont différentes. J'ai eu la chance de vivre dans différentes régions en Ontario et de voyager dans certaines régions en Ontario aussi, et de constater les particularités des régions, de constater la vulnérabilité de certaines régions. Et quand on arrive là, avec la réalité de la violence faite aux femmes, là encore ça diffère d'une région à l'autre. » (Intervenante 2)

« Et la connaissance de la problématique de la violence faite aux femmes et comment ça a un impact sur les individus. Les individus qui fonctionnent, qui vivent dans une communauté, et comment l'isolement de certaines régions, en plus du manque de services, peut avoir un impact sur les individus. Pour moi, je pense que c'est la clé. Enfin, selon moi, c'est la clé. Pour l'avoir vécu, je pense que oui. Et c'est connaître et avoir cette connaissance des régions, des particularités des minorités à l'intérieur d'une minorité, comment une problématique peut à l'intérieur de cette minorité impacter sur une minorité différemment, et trouver un espace commun pour mobiliser la population. [...] L'autre chose aussi je pense, au-delà de ça, parce que, bon, on a bien beau connaître la réalité, connaître les populations, mais aussi connaître les politiques, il faut connaître les gouvernements qui sont en place – que ce soit municipal, provincial, fédéral – et les politiques qu'ils prennent par rapport à l'enjeu qu'on défend dans ces communautés. » (Intervenante 2)

Au-delà de la maîtrise de connaissances sur la francophonie et, plus particulièrement sur les droits des femmes, et au-delà de leurs convictions, les participantes situent la défense des services en français dans un cadre juridique :

« Et quand une femme, quand une femme revendique d'avoir accès à un service en français, et que ça tombe sur la *Loi sur les services en français*, elle a le droit de le faire. Elle ne va pas là pour quémander un service. C'est un droit ! » (Intervenante 2)

« Avec le temps, on a réussi à faire voir aux femmes que c'est un droit, qu'elles peuvent se faire servir et qu'elles doivent se faire servir en français, et il faut qu'elles le demandent parce que ça viendra pas tout seul. » (Intervenante 3)

« Ce sont des fonds publics. Les femmes francophones ont droit à leur part. Et elles ont droit à un service de qualité. » (Intervenante 16)

Pour les intervenantes non seulement le développement des SEF en VFF doit-il se situer dans un cadre juridique mais elles en parlent aussi comme d'un patrimoine à préserver, comme d'un héritage commun à la francophonie de l'Ontario et qui est transmis aux générations suivantes.

« C'est des lois qui sont en place, il y a des chartes qui sont en place, puis c'est pas juste les lois et les chartes. C'est un patrimoine... »
(Intervenante 4)

« Et on fait valoir le fait qu'historiquement les francophones sont l'autre peuple qui constitue la province de l'Ontario. » (Intervenante 2)

Fortes de leur engagement à la fois envers les valeurs féministes et la défense des droits des francophones, les intervenantes se sont mises à l'œuvre pour assurer un accès à des SEF de qualité pour les femmes d'expression française en Ontario, mais c'est un chemin parsemé d'embûches comme on le constatera dans la section suivante.

2.2 Les obstacles au développement des SEF en VFF

Lorsqu'elle a commencé à travailler en Ontario français, une intervenante raconte qu'elle était la seule à offrir des SEF dans son organisme. Ayant remarqué que la réceptionniste était aussi francophone, elle lui a alors demandé d'accueillir ses clientes et clients francophones ou du moins celles et ceux qu'elle savait être francophones en leur disant « bonjour » en français. Pour cette intervenante, c'était la moindre des choses. Lorsque la directrice a eu vent de l'affaire, elle a interdit à la réceptionniste de parler en français, en lui disant qu'elle n'avait pas été embauchée pour un poste bilingue :

« La gestionnaire était une anglophone. Elle m'a tapé sur les doigts parce que j'avais demandé ça à la réceptionniste qui n'était pas embauchée comme réceptionniste bilingue. Et moi, la vapeur m'est sortie par les oreilles et je lui ai répondu que je parlais en anglais seulement par nécessité. » (Intervenante 15)

L'incident remonte à plusieurs années. Toutefois, les intervenantes font encore face à de l'incompréhension lorsqu'il s'agit de revendiquer des SEF, à une absence de reconnaissance du fait que travailler en anglais ne leur vient pas naturellement, que cela ne va pas de soi. Nous verrons que ces attitudes contribuent à perpétuer une certaine condescendance de la part de leurs collègues anglophones et qu'il s'agit de discrimination systémique.

2.2.1 L'incompréhension à l'égard des besoins et des droits des femmes

Les intervenantes soulignent l'incompréhension qu'elles ressentent de la part de leurs consœurs anglophones envers les besoins et les droits des femmes francophones victimes de violence :

« Je sens une mauvaise compréhension lorsqu'on veut obtenir une ressource francophone, on doit toujours justifier une ressource francophone pour les femmes victimes de violence parce qu'il y a toujours cette réalité : il y a plus de Chinois, il y a plus d'Italiens [...] Pourquoi francophones ? » (Intervenante 2)

« C'est pas nécessairement fait par exprès. Mais, ils [les organismes anglophones] ne comprennent pas fondamentalement ce que c'est que d'être minoritaires. Ils peuvent le comprendre beaucoup plus pour une personne de minorité ethnoculturelle, parce que c'est visible, ils peuvent s'imaginer beaucoup plus dans la peau de cette personne-là. Ils peuvent s'imaginer davantage une personne qui vit avec un handicap quelconque, mais un francophone ça ne paraît pas. Une francophone, encore plus qui peut s'exprimer en anglais, c'est quoi l'histoire ? » (Intervenante 11)

« Quand une femme vit une crise ou quand elle est dans quelque chose d'émotionnel, elle a besoin de s'exprimer dans et de se faire comprendre dans la langue qui lui est plus familière. Puis les francophones, bien c'est le français. Donc, on a encore à expliquer ça à nos collègues anglophones qui, malgré 25 ans d'explications, ont encore de la difficulté à comprendre ce concept-là. » (Intervenante 3)

Pour les intervenantes, l'éparpillement sur un vaste territoire et l'absence de masse critique du point de vue du nombre sert de prétexte pour continuer à méconnaître et méjuger, voire à nier les besoins des femmes d'expression française :

« Le déni complet de l'existence des francophones et de leurs droits d'accéder aux services en français, de pouvoir être financés et de

regarder la particularité au niveau du nombre, parce qu'on nous compare toujours, mais il y en n'a pas assez. À Toronto c'est particulier. Les francophones sont éparpillés. Il n'y a pas un quartier francophone. » (Intervenante 2)

À force de faire face à l'incompréhension et même au déni de leur existence, les intervenantes francophones vivent cette exclusion comme de la discrimination. Elles sont constamment confrontées aux préjugés qui perdurent à l'égard des francophones et des SEF en VFF :

« Il y avait comme une espèce de discrimination. Ah les francophones ! Tu sais, de la part de la classe anglophone là. Puis ça je le sentais. » (Intervenante 14)

« Du fait qu'on est francophone, donc minoritaire, on a moins de services que dans des communautés similaires de même grandeur, ce que j'ai découvert. Il faut toujours se battre et on est comme vu vraiment quasiment comme des citoyens de deuxième classe. Ce que j'ai beaucoup senti à Toronto dans des rencontres [...] c'était que les services en français étaient perçus comme de moins bonne qualité. (Intervenante 14)

« Il y a certaines agentes d'aide sociale qui ont des préjugés par rapport à soit des francophones, et de deux, des immigrantes. [...] On pense que c'est des gens illettrés, qui n'ont pas d'expériences [...] Mais souvent ce sont des femmes qui ont des diplômes elles aussi. C'est juste elles n'ont pas de travail. Et quand on explique ça à l'agent, elle fait ah oui, c'est vrai ? Elle avait un doctorat et elle est sur l'aide sociale ? En sensibilisant déjà, ça change toute la dynamique. » (Intervenante 1)

« C'est de travailler l'idée que le service en français est aussi bon que le service en anglais. Parce qu'on a, je ne sais pas quel mot choisir, mais on a toujours cet obstacle qui nous guette comme ressource francophone de dire est-ce qu'on est efficace ? [Il est important] de démontrer que oui, on est capable d'offrir un service de qualité [...] parce qu'on est de la communauté, on connaît les besoins de la communauté. Et quand on revendique, on sait pourquoi on revendique. On sait ce qu'on revendique. Mais on n'est pas sûr que les autres soient convaincus de ça. » (Intervenante 2).

Pour les intervenantes, ce sentiment de discrimination nuit à la solidarité entre services francophones et anglophones :

« Ce que je trouve le plus difficile, c'est peut-être partout, mais pour moi ça a été plus évident dans la région de [nom de la région] Je suis assise à la table avec des directions d'organismes anglophones qui sont financés par les mêmes ministères que moi en violence faite aux femmes. Et ma présence, elle est, comment dire, tolérée. Elle n'est pas... je ne me sens vraiment pas comme faisant partie de ça. » (Intervenante 11)

« On a bien de la misère à leur [les organismes anglophones] faire comprendre comment c'est important. Alors c'est toujours un défi puis je pense qu'une des choses qui m'a le plus déçue : c'est quand quelqu'un veut pas travailler avec nous, juste parce qu'on est des francophones. » (Intervenante 9)

Plus que de l'incompréhension, les intervenantes mentionnent que c'est parfois un manque de reconnaissance, voire une forme de discrimination frisant le mépris envers les besoins des femmes francophones qu'elles ressentent :

« Alors, il y a comme un côté qui fait exprès de ne même pas nous reconnaître comme une entité à part entière. » (Intervenante 11)

« Souvent aussi, étant une des seules personnes autour de la table qui revendiquent les services en français, tu vois des fois les réactions non-verbales à chaque fois que tu soulèves la question [des SEF]. On entreprend un projet, tout est planifié, toutes les étapes ont été décidées. Mais qu'est-ce qu'on fait en français ? Souvent, tu vois le monde se lever les yeux puis dire oh, elle est fatigante elle. Encore la question des services en français. » (Intervenante 6)

L'isolement des intervenantes, vécu autour des tables de concertation, constitue un important obstacle au développement dans les régions puisque les partenaires potentielles refusent de soutenir les initiatives du SEF comme l'indiquent les intervenantes :

« Pour la question des services en français, tu te retrouves souvent autour de la table avec des consœurs qui travaillent dans le secteur de la violence faite aux femmes. Ce qui est le *fun* c'est que quand tu es plusieurs, que tu t'appuies et que tu donnes les mêmes messages par rapport à l'analyse féministe. [...] Mais quand tu fais la défense des services en français, souvent tu te retrouves seule parce que même tes consœurs qui sont prêtes à t'appuyer dans ce que tu dis dans tes

revendications dans le secteur de la violence faite aux femmes ne comprennent pas nécessairement toute la question des services en français. » (Intervenante 6).

« Je suis la seule francophone autour de la table où les individus autour de la table vont me dire oh, oui, on te soutient, on va te donner nos politiques, tu peux les traduire, on va t'aider. Mais quand il s'agit d'organiser une activité où tout le monde doit en profiter, la francophonie est complètement évacuée. » (Intervenante 2).

2.2.2 L'absence de reconnaissance des services en français

Un obstacle important souligné par les intervenantes est le manque de reconnaissance des SEF par les organismes anglophones. Les intervenantes indiquent que cela se manifeste de diverses façons, dont tout particulièrement par le refus des anglophones de référer les francophones à des SEF en VFF. Il s'agit d'une problématique qui se retrouve dans toutes les régions :

« Il n'y a pas de références qui sont faites [...] Ce n'est pas acceptable de dire qu'il y a une liste de francophones en attente pour des services alors que vous savez très bien que nous sommes là pour en offrir. Donc pour quelle raison est-ce que vous [les services anglophones en VFF] nous ignorez ? » (Intervenante 11)

« Dans notre région c'est très, très difficile d'avoir les agences anglophones à vraiment nous référer de la clientèle puis à travailler avec nous. Même si on travaille sur plusieurs comités avec les anglophones c'est très difficile. » (Intervenante 9)

« On peut accueillir une femme anglophone parce qu'on ne veut pas qu'une femme se retrouve dans la rue ou ailleurs. [...] Mais la contrepartie n'est pas là. Quand une femme se retrouve dans une institution anglophone, il n'y a pas un lien qui est fait vers nous, vers notre service pour que cette femme ait des services en français. Alors je ne sais pas si c'est la peur, si c'est l'incompréhension, ou tout simplement la non-reconnaissance de la réalité francophone. » (Intervenante 2)

« Ils [les services anglophones] savent qu'on existe, on est à la table avec eux depuis très, très longtemps puis malgré ça, ils ne parlent pas de nos services quand une personne francophone arrive. » (Intervenante 11)

« Je te dirais : ils [les services en VFF anglophones] vont les identifier mais ils les gardent parce qu'ils ont des stats à remplir eux autres « aussi »[c'est nous qui l'ajoutons]. (Intervenante 4)

Au fil du temps, l'obstacle demeure. L'absence de références des femmes francophones vers les services en français par les responsables des services anglophones en VFF n'a pas été corrigée même après l'imposition, par les ministères, de protocoles entre ces deux groupes de services. En effet, le gouvernement de l'Ontario cherche à améliorer l'accès aux SEF dans les régions désignées, entre autres par l'adoption, en 2011, du règlement 284-11 (appelé le plus souvent « règlement des tierces parties » par les intervenantes) selon lequel certaines agences offrant des SEF au nom du gouvernement doivent dès l'accueil faire une offre active de SEF. Ces agences peuvent fournir elles-mêmes le service ou choisir de référer la cliente ou le client à une agence en mesure d'offrir le SEF⁹.

Bon nombre d'agences destinées à la majorité ont donc au cours des années signé une entente avec le gouvernement à cet effet. Toutefois, les intervenantes nous expliquent que, à cause de leurs expériences antérieures, lorsque ces agences ont approché les SEF pour signer des protocoles d'entente, elles n'étaient pas très enthousiastes :

« Les organismes qui reçoivent du financement du gouvernement sont censés présenter un plan d'offre active de services en français au ministère, à chacun des ministères qui les financent. Pour moi c'est un défi énorme parce que les centres, ce qu'ils veulent effectivement c'est d'avoir ces ententes mais ça va dormir dans le tiroir parce qu'en sept ans, je n'ai jamais eu une collaboration étroite avec les anglophones. Bien que j'aie essayé par tous les moyens possibles, il y a toujours les portes qui sont fermées jusqu'à présent. » (Intervenante 1)

⁹ Par ailleurs, l'offre active comprend, entre autres, l'exigence d'afficher clairement (incluant sur le site Web) que des SEF sont disponibles ainsi que la capacité de référer les usagères à des SEF appropriés. L'agence doit embaucher du personnel bilingue, capable de communiquer en français avec le public.

« Je viens de signer une entente de collaboration avec un organisme semblable ou qui est supposé faire comme nous on fait, mais du côté anglophone, et qui n'est vraiment pas intéressé. Il le fait parce qu'il est obligé. Le gouvernement l'oblige à le faire. Puis je me suis questionnée parce que j'ai traîné de la patte avant de signer et puis je sais que ça a créé de la grosse frustration de l'autre côté parce qu'eux se sentent obligés et ils pensent vraiment comprendre le besoin des services en français, etc. Mais ils ne comprennent à mon avis pas du tout. (Intervenante 11)

Selon les intervenantes, on oblige les SEF en VFF à établir des ententes de collaboration avec d'autres services, mais ceux-ci n'ont jusqu'à maintenant démontré que très peu d'intérêt envers les SEF comme le montre cette citation :

« Depuis sept ans, j'ai essayé par tous les moyens. Cette directrice, elle n'a jamais répondu à mes courriels, elle ne voulait rien savoir de moi. [...] Pendant ces sept ans, on n'a jamais eu une rencontre ou rien. [...] Alors, juste parce que pour obtenir sa désignation –parce que son but c'est l'argent qu'elle ne veut pas perdre. Elle est revenue, elle m'a même envoyé un courriel en mettant la dame du Ministère en c.c. Ah, mais il faudrait, j'aimerais qu'on se rencontre parce qu'il faut parler partenariat. Un revirement. [...] C'est bizarre comment ça se fait que du jour au lendemain elle a changé. Qu'est-ce qui se passe ? Ce n'est pas possible. Et là comme elle a envoyé le courriel en même temps qu'à la dame du ministère [...] c'est la dame du ministère qui m'appelle pour dire il faudrait que je réponde à l'autre. [...] Oui, mais écoutez, j'ai dit mais pourquoi je vais lui répondre parce que ça fait des années qu'elle n'a jamais répondu à mon courriel. Jamais, jamais, elle ne veut rien savoir de moi. Pourquoi du jour au lendemain [...] elle revient me demander pour qu'on fasse un partenariat. Ah, non, tu es de mauvaise foi. Enfin, c'est ça, on nous blâme. Quand on se plaint ou bien quand on veut refuser ces genres de comportements, mais c'est nous qui sommes blâmées finalement. » (Intervenante 1).

Les intervenantes indiquent que la compréhension de l'entente entre partenaires anglophones et francophones n'est pas la même de part et d'autre, comme en fait foi cette citation :

« Donc le partenaire m'appelle pour le protocole. Je la rencontre tout ça, puis elle me dit bon bien là on va... Il faut enregistrer un message téléphonique en français, il faut avoir des formulaires en français, il faut avoir quelque chose en français sur notre site Web. J'ai dit minute là, ce n'est pas ça votre mandat. C'est juste de nous référer. Nous, on peut vous aider à enregistrer un petit court message en français [...] À (lieu), c'est le (nom du SEF) qui offre des services en français. »

(Intervenante 16)

Les intervenantes soulignent que malgré que la reddition de comptes soit prévue par le gouvernement à partir du règlement 284-11, il semble que dans les faits, il n'y aura pas ou peu de conséquences si un organisme anglophone manque à ses devoirs :

« Ça c'est quelque chose que je trouve : le gouvernement ne fait pas de reddition de comptes auprès des tierces parties. Il ne le fait pas, probablement parce qu'il n'a pas de mécanisme pour le faire ou il ne sait pas ce qu'il doit faire de la reddition de comptes [...] Tu sais, j'ai un exemple concret. Ici, il y a plein de francophones. S'il y a une tierce partie, un organisme qui offre des services aux femmes victimes d'agression sexuelle, puis que dans leur rapport on dit qu'il a fait zéro référence vers le CALACS, il y a un problème. » (Intervenante 16)

« Comment je dirais ça... Une fois que leurs documents sont signés, ils ont fini de faire leur job, tu sais. » (Intervenante 4)

« Mais en réalité, en quatre ans, il n'y a pas de service qui s'offre aux femmes francophones dans cet organisme-là. On le sait, les ministères le savent mais bon, cet organisme continue toujours de produire des chiffres de francophones. Et on sait que les francophones ne viennent pas. » (Intervenante 1)

On devine que dans ces circonstances, les intervenantes mentionnent que les relations sont tendues et que les directives quant à la règle des tierces parties n'améliorent pas les choses :

« Ils ont mis des gens anglophones à la réception qui se sentent menacés pour avoir à faire cette job-là, celle d'identifier à l'admission les femmes francophones. Elles sont intimidées, elles ne savent pas quoi ou comment faire. » (Intervenante 4)

« C'est nous autres qui devons parler aux partenaires et tout ça parce que ce n'est pas la femme francophone qui va le dire, tu sais. Ça fait que ça nous met dans des positions délicates avec les personnes avec qui on travaille en collaboration plusieurs fois par année puis des fois, de façon continue. Où est-ce qu'on doit leur dire : tu n'as pas compris, tu n'as pas bien fait ta job. Ça ne devrait pas être à nous autres de le dire, ça devrait être aux bailleurs de fonds parce que c'est avec des fonds publics. » (Intervenante 16)

Selon les intervenantes, lorsque questionnées sur le fait que les femmes francophones ne sont pas référées à des SEF, les partenaires

communautaires anglophones répondent que les usagères disent ne pas vouloir être référées à des SEF. Pour les intervenantes, il s'agit là d'un motif qui ne tient pas compte de la situation d'urgence dans laquelle les femmes se trouvent au moment où elles font appel aux services ou de leurs besoins de recevoir des SEF:

« Bien moi, je vous dirais que je l'entends continuellement [que ce ne sont pas les services en VFF anglophones qui vont identifier les femmes francophones]. Mais oui, mais il y a 11 femmes qui se sont auto-identifiées francophones puis moi je leur dis mais où sont-elles d'abord? Elles ne sont pas ici. [...] Tu sais, leur chose c'est de me dire que c'est le choix de la femme si elle veut recevoir nos services. Moi, ma façon de penser c'est comment est-ce qu'une femme qui est traumatisée, que ce n'est même pas sur son radar d'avoir à défendre ses droits, elle, elle veut survivre et protéger ses enfants. Comment est-ce qu'on dit que c'était un choix ? Tout ce qu'elle veut avoir c'est un service. Mais, si vous n'êtes pas capable de la desservir dans sa langue maternelle, ses droits et peut-être sa vie [est en danger]. »
(Intervenante 4)

« Ce qu'ils ne comprennent pas c'est que le traumatisme d'une femme, dans tous ses états, la seule chose qu'elle veut faire c'est survivre, savoir où est-ce qu'elle peut aller pour être en sécurité avec ses enfants. Et, si elle a des enfants, avoir des services pour ses enfants. »
(Intervenante 4)

Il est vrai que les lacunes dans le continuum des SEF posent problème dans plusieurs régions et que les femmes aux prises avec la violence n'ont parfois pas le choix que de s'adresser à un service ou une maison d'hébergement où les SEF sont inexistantes. Cependant, une fois hébergées par exemple, pourquoi la maison d'hébergement ne ferait-elle pas appel au SEF pour que l'usagère puisse avoir du soutien en français?

Un tour d'horizon des écrits sur le sujet, réalisé au début de l'année 2016, montre que la problématique du manque de références est entière¹⁰. La conséquence première de l'absence de références des femmes francophones vers les SEF, est que l'usagère n'aura pas un service dans sa langue, ce qui peut constituer un facteur de risque, comme le confirment les chercheurs Lapierre, Coderre, Bourassa, Garceau et Côté (2014) :

« Le manque d'accès aux services en français entraîne un processus de revictimisation chez les femmes victimes de violence de la part de leurs conjoints et leurs enfants. En effet, la violence conjugale et le manque d'accès aux services ne peuvent pas être perçus comme des problèmes distincts, puisque c'est précisément la combinaison de ces deux réalités qui place des femmes dans une situation précaire et dangereuse. » (p. 46).

En ce qui a trait au développement des SEF, l'absence de références des femmes francophones de la part des organismes en VFF anglophones a aussi des conséquences sur l'accès aux SEF. Quand le milieu francophone ne réussit pas à desservir le nombre prévu de femmes francophones afin de démontrer la nécessité d'offrir le service ou de développer davantage l'offre de services, le SEF est mis en péril. De surcroît, lorsqu'une agence « dite » bilingue prétend, dans une région donnée, offrir des SEF, une agence francophone « par et pour » les femmes francophones pourra avoir de la difficulté à faire valoir sa raison d'être auprès des responsables gouvernementaux. La nécessité de subventionner un bureau satellite, un nouveau CALACS ou une maison d'hébergement francophone sont ainsi mis en question au bénéfice des services en anglais ou dits bilingues. Comme le montre les propos suivants :

« [Quatre centres offrant des SEF] ont proposé une stratégie pour répondre à l'ensemble des besoins des femmes francophones à l'intérieur de ce projet¹¹. Elles ont été carrément retournées de bord. La question des services en français a été complètement ignorée. » (Intervenante 6)

« Il y a un manque de compréhension de c'est quoi un organisme qui est désigné, c'est quoi l'offre active, c'est quoi le rôle du gouvernement ? Le gouvernement, à mon avis, se désresponsabilise beaucoup trop de ses responsabilités, malgré ce règlement des tierces parties qui est supposé le responsabiliser et responsabiliser les tierces parties. »

¹⁰ Un tour d'horizon sur cet aspect a été effectué en janvier 2016 pour le compte d'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, par Ghislaine Sirois.

¹¹ Il s'agissait d'offrir le programme d'agente de soutien à la cour.

(Intervenante 16)

Les intervenantes montrent aussi du doigt le manque d'engagement des agentes et agents des ministères envers les SEF :

« Il y a certains agents du gouvernement, certains conseillers ou conseillères qui travaillent avec nous, qui sont là, qui occupent des postes bilingues mais qui ne croient pas du tout aux demandes de services en français. » (Intervenante 1)

« Ils n'y croient pas tous. Tu sais, le premier ministre peut bien y croire, oui sur les services en français, mais si les fonctionnaires trouvent que ça coûte bien cher cette affaire-là, puis c'est rien que cinq pour cent [...] Pourquoi est-ce qu'on continuerait ? » (Intervenante 14)

Ce manque d'engagement de la part des fonctionnaires envers l'obligation de leurs ministères d'assurer l'accès aux SEF dans les régions désignées, mène à des décisions qui vont à l'encontre du développement des SEF, car selon les intervenantes, ceux-ci favorisent des organismes « dits » bilingues:

« Ce que je trouve encore de plus désolant, c'est quand des services anglophones se présentent comme étant capables d'offrir des services en français, puis que le gouvernement accepte ça ou que des bailleurs de fonds acceptent ça. » (Intervenante 15)

Ne comprenant aucunement les défis liés à l'offre des SEF, certains agents des ministères proposent parfois un financement inadéquat. Par exemple, après qu'un centre se soit plaint que les sommes destinées au nouveau programme de soutien à la cour aient été allouées à un service anglophone, le ministère a offert une somme jugée ridicule au SEF (dans une région où pourtant le pourcentage de francophones est élevé) :

« C'était une question de 15 000 \$ par année. Pour offrir le service à toutes les femmes dans deux points de service. J'ai dit bien vous êtes malades ! Ça coûterait plus que ça juste le déplacement d'aller de A à B, à chaque semaine pour offrir le soutien. » (Intervenante 6)

Selon les intervenantes, ce n'est pas que dans ce nouveau programme que les ressources financières ne sont pas à la hauteur des besoins, elles le sont aussi dans les services déjà en place :

« Puis parce qu'on est dans une communauté plus petite en terme de population, on nous aide au moins au financement, mais dans le fond, il faut offrir les mêmes services. » (Intervenante 3)

« On pourrait avoir une équipe de dix ici puis on serait à temps plein, sans problème. Mais, on est cinq. Ça fait qu'imaginer... » (Intervenante 7)

De plus, lors d'appels d'offres de projets, il semble également que les SEF n'obtiennent pas leur juste part à cause du manque d'adaptation des initiatives aux besoins de la communauté de langue française. Voici ce qu'en dit une intervenante reflétant la position de ses collègues :

« Au niveau des gouvernements, il y a quelques appels et propositions qui ne *fittent* même pas. Tu sais, tout est pensé en anglais. [...] Tant et aussi longtemps que la machine décisionnelle va travailler et penser en anglais, on va avoir des problèmes. » (Intervenante 16)

Les intervenantes soulignent que le financement inadéquat a aussi un impact sur leur capacité de recrutement, sur la rétention des employées et même sur la qualité des services offerts :

« Nous avons un roulement terrible d'employées parce qu'elles trouvent de bonnes opportunités ailleurs, parce que nous n'avons pas assez de ressources ni de bons salaires pour fidéliser nos employées. Pourtant, je trouve qu'on a de bons outils, on a des formations mais on perd beaucoup notre force humaine, nos ressources humaines et je trouve que si on pouvait quand même financer suffisamment nos services [...] ça nous éviterait de les perdre. Et chaque fois, on doit répéter, répéter toujours, ça bloque beaucoup d'avancement. » (Intervenante 8)

« Mais il va falloir un jour s'y attaquer vraiment, comme une priorité, parce qu'en quelque part ça freine. Tu sais, la qualité des services... [...] tout le temps ces roulements, ça a de l'impact aussi dans un service les roulements de personnel. » (Intervenante 14).

Pour les bailleurs de fonds, le nombre de femmes francophones utilisant des SEF en VFF est déterminant dans le calcul des sommes à consacrer aux SEF. Lorsque les ministères s'en tiennent à un certain pourcentage, l'impact est ressenti sur toute l'offre de services en français et sur la gamme de services auxquels une femme pourrait avoir recours lorsqu'elle est aux prises avec la violence sexiste.

2.2.3 Les lacunes dans le continuum des SEF en VFF

Les intervenantes se réfèrent souvent à la gamme de services dont doit disposer une femme au moment où elle fait appel aux services, comme étant constitutive du « continuum de services ». Le continuum de services représente l'ensemble des services à la disposition des femmes qui ont besoin d'appui parce qu'elles sont aux prises avec de la violence. Selon les intervenantes, certaines régions sont mieux outillées que d'autres comme en fait foi ce commentaire :

« Quand je suis arrivée, on avait une maison d'hébergement de dix lits et une ligne de crise. [...] C'était ça les services pour les femmes de ma région. [...] Mais ce dont je suis le plus fière, c'est d'être passée de ça à maintenant une gamme de services parce que maintenant l'hébergement c'est un de nos programmes. C'est d'avoir été capable d'offrir aux femmes une panoplie de services qui répondent mieux à leurs besoins. Ce n'est pas toutes les femmes qui veulent venir en hébergement, et elles ont droit à avoir des choix dans les services. Maintenant c'est ça qu'on est capable de leur offrir. On a des services de counselling, on a des groupes, on a des services d'accompagnement à la cour, on a des services d'aide au logement ou au budget, au retour aux études, aux enfants et à leurs ados. On a un programme exprès pour les jeunes dans la communauté qui sont les enfants de nos clientes pour les aider à faire la transition du divorce, de la séparation puis comprendre un peu la situation. C'est d'être capable d'offrir cette panoplie. Puis maintenant [...] on offre les services externes. » (Intervenante 14)

Si cette intervenante fait ici référence spécifiquement à des services en matière de violence conjugale dans ses propos, on comprend que les femmes ayant besoin de service en matière d'agression à caractère sexuel, devraient avoir accès à un éventail comparable de services de la police, en santé, en appui juridique et autres. Et pour les femmes francophones, ce continuum doit être disponible en français.

« Et la différence que j'ai vue de par mes expériences au niveau des services en français auprès des femmes qui sont soit marginalisées, soit victimes de violence, c'est que dans la région de [nom de la région] on sentait qu'il y avait beaucoup plus une majorité de services en français, il y avait cette compréhension d'un continuum de services. Que ce continuum de services était en français. Quand bien même les autres ressources étaient bilingues, parce que c'était géré par les francophones, il y avait cette compréhension. [...] En tout cas, moi j'ai senti moins de difficultés à faire valoir le fait français. » (Intervenante 2)

Toutefois, cette région fait figure d'exception. En effet, selon plusieurs intervenantes, ailleurs en Ontario, le continuum est inexistant comme en font foi les exemples suivants :

« Le système juridique dans ce coin de la province, on dit qu'il est supposé qu'on peut demander pour des services en français lors d'un procès. On a tellement de difficultés, [...] on a pleins d'études qui ont été faites et qui démontrent toutes la même chose. Ça prend du temps. On n'a pas le même service. On ne peut pas trouver d'avocats, de juges. Même chose avec le domaine de la santé... » (Intervenante 4)

« L'autre fois, j'avais à rencontrer la police avec une de mes clientes [...] Le policier a vérifié avec ma cliente si elle parlait anglais. La cliente a dit oui, mais elle avait aussi une limitation fonctionnelle intellectuelle. Puis elle a dit oui. Mais sa travailleuse et moi on a dû dire au policier qu'elle ne comprenait pas assez l'anglais pour faire l'entrevue en anglais. Et là ce qu'il a fait... il est allé chercher une collègue qui pouvait s'exprimer assez bien en français. Mais dans toutes les communications avec elle au téléphone, le policier lui parle en anglais » (Intervenante 15).

Selon les intervenantes, ces lacunes dans le continuum ont un impact sur le développement des SEF, de deux manières. La première, c'est que les SEF vont chercher à pallier les lacunes dans le continuum en offrant eux-mêmes des bribes de services sans avoir le financement pour le faire :

« Puis nous, après ça, on prend ces miettes-là puis on fait tout pour combler tout l'ensemble de tous les besoins de tout le monde. Je veux dire qu'on doit développer des compétences dans le secteur juridique, des compétences dans le secteur de la santé mentale, des compétences dans le secteur de la toxicomanie, des compétences dans le secteur des services en français, des compétences dans tout, dans le secteur de la cour criminelle. Il faut être compétente et informée et il faut avoir des habiletés dans tous les secteurs pour être capable de combler tous les besoins... » (Intervenante 6)

La seconde, c'est que les femmes d'expression française ne seront pas référées aux SEF et qu'elles seront dans l'obligation de poursuivre leurs démarches en anglais, affectant, par ricochet, les statistiques sur la fréquentation des services rendus par le SEF :

« Il reste que, quand dans les services anglophones on repère une femme francophone qui parle en anglais, comme si la femme ne demande pas pour quelque chose en français, on va lui donner le service en anglais. » (Intervenante 15)

Face aux nombreux obstacles rencontrés au jour le jour et soulignés par les intervenantes, elles agissent individuellement et collectivement, adoptant divers modes d'action en vue d'atteindre des résultats concrets dans le développement des SEF en VFF.

2.3 Les modes d'action

Devant les défis que représente le développement des services en français en matière de violence faite aux femmes, les intervenantes réagissent aux situations qu'elles perçoivent comme injustes ou inéquitables. Elles s'organisent aussi en vue de mieux revendiquer le développement et l'amélioration de l'accès aux SEF.

Par modes d'action, nous entendons, comme le soulignent les travaux : les règles, les procédures et les rapports hiérarchiques qui président à l'action des individus et groupes au sein de structures bureaucratiques par exemple, celles de l'État (Burlone, et collab., 2008; Richard et Rieua, 2008). Dans ce rapport, nous étudions de façon plus spécifique des modes d'action relationnels, car ce sont ceux qui sont reconnus comme étant les plus fréquents au sein des milieux associatifs (Paquet, 2009; Forgues, 2015). Comme nous l'avons également souligné dans nos travaux antérieurs (Cardinal, Garceau, Sirois, 2015 p. 47), ce sont des modes caractérisés par leur nature plus informelle et fondés sur la confiance et la solidarité au lieu de la hiérarchie. Nous concevons que ce type de mode d'action peut avoir des conséquences sur le développement des SEF. Comme nous le verrons plus loin, nous montrons que les intervenantes ont beaucoup misé sur le relationnel (Cardinal, Garceau et Sirois, 2015), mais nous voyons aussi qu'elles ont été obligées de revoir leur approche au plan tactique et adopter une structure organisationnelle hiérarchique plutôt que transversale,

relationnelle si caractéristique du mouvement des femmes afin d'obtenir les résultats escomptés.

Nous avons identifié cinq modes d'action relationnel privilégiés par les intervenantes que nous avons interviewées : i) l'indignation, la réaction spontanée et l'affirmation de soi; ii) la concertation; iii) la planification stratégique et le démarchage; iv) la mobilisation des savoirs et, v) les alliances. Ces modes sont à la fois individuels et collectifs.

2.3.1 L'indignation, la réaction spontanée et l'affirmation de soi

Les intervenantes, au quotidien, font face à des situations pour lesquelles elles estiment que les droits des femmes et des francophones ne sont pas respectés et que les usagères ou elles-mêmes en subiront les conséquences. Face à ces situations, elles réagissent, résistent, confrontent, insistent, s'indignent comme le montrent les citations suivantes :

« J'ai un organisme anglophone qui veut que je signe une entente avec eux autres. Je résiste parce que c'est mon droit de résister, jusqu'à ce que je sache qu'il va être authentique à la livraison des services en français dans le sens qu'il va faire la référence. » (Intervenante 4)

« L'idée d'inclure une personne francophone juste pour être capable de dire oui, oui, on a pensé à la question francophone [...] c'est ça. Mais, ils [les organismes anglophones] n'ont jamais voulu une vraie représentation de la question francophone, ils voulaient juste être capables de dire oui, oui, oui, tu sais, on l'a fait, regarde. [...] De reconnaître ça, et de le dénoncer, et puis de le dire. La question des services en français, soit on le fait soit on ne le fait pas. [...] Mais faites-le pas pour dire que vous l'avez fait par apparence parce que ça c'est insultant. » (Intervenante 6)

« Tu veux pas l'entendre ? Ce n'est pas grave, je vais te le dire pareil, tu sais ? » (Intervenante 3)

« Ça fait que moi je deviens membre de [organisme anglophone] par la force des choses. C'est complètement unilingue anglophone, ce qui me met dans tous mes états. Puis je pense qu'à la deuxième réunion, j'ai comme fait une exclamation en disant : « Est-ce que je pourrais avoir des documents français, moi ? Je suis une organisation où la langue de travail est le français. » Puis là, tout le monde a les yeux ronds, grands comme ça. Puis là, on n'a pas d'argent puis pas de traduction

simultanée. » (Intervenante 14)

Malgré leur patience, il arrive qu'à l'occasion, les intervenantes doivent avoir recours à des arguments dramatiques afin de faire valoir l'urgence de la situation :

« J'ai pas une éternité à attendre pour que les changements se fassent. Les femmes sont après mourir là. Elles sont après se faire trafiquer ici dans notre cour en arrière. Donc, pour moi on n'a pas le temps d'attendre. » (Intervenante 4)

Les intervenantes doivent aussi s'affirmer dans de nombreux comités pour obtenir, par exemple, des documents en français.

« Des fois je faisais exprès pour parler en français et il y a quelqu'un qui me traduisait. C'est comme ça qu'à un moment donné on a commencé à demander que les procès-verbaux soient en français. » (Intervenante 15)

Par ailleurs, elles sont dans l'obligation de résister aux pressions des ministères pour mettre en œuvre des programmes sans avoir les ressources adéquates :

« Ça fait qu'on a carrément refusé l'argent. La représentante du ministère m'a fait sous-entendre que ça, ça allait paraître vraiment mal. Ça voulait dire qu'il n'y avait pas de besoins de services en français dans notre région, ça allait paraître comme si le besoin n'était pas là et j'ai vraiment encouragé mon conseil d'administration de s'en tenir à leur décision et de ne pas accepter le financement parce que ce n'était pas un financement adéquat et on n'allait pas essayer de se fendre en quatre pour offrir un service avec des miettes. » (Intervenante 6)

Occasionnellement, il a même été donné à certaines de participer à des coups d'éclat spontanés. Par exemple, l'une raconte qu'au moment où des représentantes des ministères avaient organisé une présentation publique sur de nouvelles orientations – qui auraient grandement affecté l'ensemble des services aux femmes, elle avait été témoin d'un geste politique important¹² :

« Puis il y a une femme, je ne me souviens plus qui, s'est levée, mine de rien, elle est montée sur le *stage*, elle a poigné le document, et elle est sortie en courant. Elle s'est sauvée avec. Ensuite, elle a rendu public le document. Ça a été un coup de... [...] ils n'ont même pas osé l'arrêter... Ça fait un tintouin et un scandale épouvantable, mais ils ont été obligés de reculer. C'était un geste désespéré parce qu'autrement on n'aurait jamais eu accès, ça aurait été mis en œuvre ... [...] Tu sais, ça, c'est le politique qui ne consultait pas à ce moment-là... » (Intervenante 14).

Lorsqu'une menace à la capacité des intervenantes de poursuivre le développement des SEF en VFF est perçue, celles-ci réagissent et la résistance devant l'injustice perçue les amène à développer un fort sentiment d'appartenance et d'interdépendance. De plus, les intervenantes deviennent de plus en plus profondément engagées envers leur double défi : VFF et SEF. Finalement, elles adoptent un discours mobilisateur menant à une plus grande solidarité et s'organisent pour contrer l'oppression qu'elles vivent, comme en témoignent les autres modes d'action qu'elles ont utilisés.

2.3.2 La concertation

La concertation est l'action de s'accorder en vue d'un projet commun. Il s'agit d'un processus formel de coordination, ni hiérarchisé, ni institutionnalisé, qui repose sur l'adhésion volontaire d'un ensemble d'actrices sociales, autonomes, regroupées (par exemple dans les organismes, les tables de concertation, etc.) en vue de préciser et d'atteindre des objectifs communs touchant l'échange, l'information, la formation ou des actions concrètes.

¹² L'intervenante parle ici du moment où le gouvernement de Mike Harris avait commandé une étude qui recommandait la fermeture des CALACS et que le rôle des maisons d'hébergement soit limité à de l'hébergement d'urgence d'une durée de trois jours, les groupes de femmes francophones se sont mobilisés et lors d'une assemblée publique durant laquelle le gouvernement refusait de remettre une copie du rapport, une femme francophone en a « emprunté » une copie.

La concertation, selon nous, n'est pas une négociation « où chacune tire la couverture sur son bord pour gagner », ni une simple consultation pendant laquelle on demande aux personnes leur avis, ni une médiation parce qu'elle ne fait pas intervenir un tiers pour régler une situation. (Garceau, 2008, p. 2). C'est un dialogue dans le but de parvenir à des propositions acceptées par toutes les parties impliquées, des orientations ou des projets, qui aboutissent sur un consensus, qui permet de définir une construction collective de visions, d'objectifs, de projets communs et la façon dont on va s'y prendre pour arriver à notre but.

Deux fois par année à partir de 1992, AOcVF a organisé une rencontre de toutes les intervenantes du secteur de la violence faite aux femmes de l'Ontario. Selon les intervenantes, ce sont des moments très importants où s'établit la concertation qui est un élément clé dans le développement des SEF en VFF :

« La concertation, je dirais qu'elle a pris un visage assez particulier avec Action ontarienne parce qu'on l'a fait de façon très intentionnelle pendant 20 ans [...] Le C.A. se rencontrait deux fois par année en personne pendant trois jours et par conférences téléphoniques au besoin. Les intervenantes qui travaillaient sur le terrain se rencontraient deux fois par année, beau temps, mauvais temps. Je pense qu'on a annulé la rencontre une seule fois pendant 20 ans. Et c'était tous des moments où on se parlait pendant trois jours, c'est quoi les défis, c'est quoi les problèmes ? Comment est-ce qu'on pourrait les régler ? Et, très souvent, ça portait sur la question des services en français. Alors ça a beaucoup nourri l'organisme pour pouvoir aller proposer des choses, aller faire de la revendication et tout ça. Ça fait que la concertation a été une des premières clés. » (Intervenante 12)

Étant peu nombreuses à travers la province, les intervenantes travaillaient souvent seules en régions ou à l'intérieur d'équipes réduites, ou encore isolées dans des équipes anglophones. Pour elles, participer à ces rencontres servait à briser cet isolement et favorisait leur ressourcement :

« Souvent t'as une employée qui a un petit bureau à Saint-Glinglin-les-machins, mais c'est deux fois par année qu'elle vient à Action ontarienne. C'est sa bouffée d'air, et l'occasion de rencontrer des collègues, etc., etc. » (Intervenante 14)

Au début, les intervenantes provenaient des services offerts en agressions à caractère sexuel auxquels se sont ajoutées les intervenantes œuvrant en matière de violence conjugale quelques années plus tard. C'était un choix logique étant donné le nombre réduit d'intervenantes francophones à travers la province :

« C'est un modèle différent parce que chez les anglophones c'est sûr qu'ils sont beaucoup plus de monde. Ils vont avoir OAITH pour la violence conjugale, les maisons d'hébergement, puis il y a OCRCC qui est pour le regroupement des CALACS. Les deux problématiques sont séparées. Nous, c'est le modèle que nous avons adopté. [...] C'est un modèle différent mais qui nous a servi parce qu'étant peu nombreuses. On n'avait pas d'intérêt à être deux regroupements séparés quand on est une petite gang comme on est. Puis, il y a une grande richesse parce qu'on a appris justement à se comprendre et à travailler [ensemble] sur les problématiques, et comment ça se vit sur le terrain, à être assises constamment ensemble, et à travailler au niveau des deux. C'est devenu une force en quelque part. Au début, beaucoup de gens disaient : ça ne marchera pas cette affaire là parce que les problématiques, c'est vraiment différent puis ça devrait rester comme ça. » (Intervenante 14)

Au fil des ans, le modèle a fonctionné et continue de permettre aux intervenantes de partager leurs expériences sur le terrain, et de souligner, entre autres, leurs besoins en matière de formation, de matériel et d'outils d'intervention :

« Ça a commencé par une rencontre, et ensuite j'ai commencé à demander pour avoir plus de sous et Action ontarienne a demandé les fonds ; et oui, on a eu les fonds. Après ça, Action ontarienne a fait venir les travailleuses pour enfants et a dit : c'est quoi vos besoins ? Qu'est-ce que vous voulez ? Il y avait beaucoup de matériel qu'on n'avait pas. » (Intervenante 5)

AOcVF a toujours choisi les projets de développement à partir des besoins exprimés « à la base », soit ceux des intervenantes sur le terrain, et ce conformément à l'approche féministe qui accorde la parole aux femmes et valorise leurs expériences. Ce qui a permis un développement fondé sur la pratique.

« Ça fait que de développer, d'être à la fine pointe des enjeux en écoutant activement ce que rapportent justement les membres et les communautés membres d'Action ontarienne. Et en ciblant justement, d'avoir des réponses qui vont amener à du développement, une réponse pratico-pratique. » (Intervenante 14)

Les rencontres des intervenantes de première ligne ont été en quelque sorte un « comité consultatif » auprès des administratrices et gestionnaires d'AOCVF¹³ dans le but de déterminer quels seraient les enjeux à traiter et les projets à entreprendre, pour lesquels elles ont contribué à valider le contenu tout au long du processus.

La concertation a aussi amené les intervenantes à définir de quelle manière devrait se faire le développement des SEF. En effet, dès la première initiative de développement des SEF en matière d'agression à caractère sexuel, initiée par le gouvernement au début des années 1990, elles avaient profondément été déçues des résultats :

« Au bout de quelques années, puis c'est pas dix ans là, au bout de deux ans ou peut-être, trois ans, on a constaté que dans la majorité des endroits c'était un échec, sauf là où les argents avaient été confiés à des groupes autonomes francophones. Où des femmes francophones ou francophiles, parce que c'était aussi le cas, pouvaient prendre des décisions par rapport à l'utilisation des fonds. [...] Et avec une enveloppe quand même limitée, elles ont réussi à offrir des services et non seulement elles ont réussi à offrir des services, mais elles ont ajouté des services ou ajouté des volets en allant chercher des projets ici et là. [...] Les autres qui sont demeurés sous la gouverne d'un conseil d'administration anglophone ont stagné et au bout d'un an ou deux ans, ont simplement renoncé à l'enveloppe des services en français. » (Intervenante 12)

« Dans le temps, il y avait un CALACS anglophone qui recevait des argents pour l'offre des services en français. Puis ce que la communauté a réalisé, c'est qu'il n'y avait vraiment aucune offre de services en français, il y avait aucune assurance qu'elles [les femmes francophones] allaient avoir accès à des services en français, il n'y avait aucune continuité. La qualité n'était pas là. Ce n'était pas des services en français de qualité. » (Intervenante 6)

« Il y a des endroits où l'argent [pour offrir des SEF] est encore là, mais

¹³ L'instance décisionnelle étant le conseil d'administration d'AOCVF, c'est lui qui prend les décisions quant aux demandes de subventions de projets à soumettre, d'analyses d'enjeux à entreprendre et au niveau financier, etc.

c'est encore la même enveloppe qu'en 1994. Il n'y a pas eu de progrès. » (Intervenante 12)

Ce constat d'échec a permis, par la négative, de cerner ce que devrait être et à quoi ressemblerait un SEF de qualité dans le secteur de la VFF. Cette définition, adoptée en 1998, a ensuite servi de guide au développement des SEF jusqu'à maintenant¹⁴. Cette définition d'un service de qualité en VFF précise des questions telles : les caractéristiques des personnes offrant le service en français, l'accessibilité du SEF, l'approche privilégiée et la structure organisationnelle encadrant l'offre du service. C'est donc depuis 1998, qu'AOcVF et ses groupes membres revendiquent auprès des ministères pour que les services soient administrés « par et pour » les femmes francophones, car il lui semblait dommage que des fonds, aussi minces soient-ils, soient mal ou sous-utilisés par manque d'engagement ou de connaissances sur la meilleure manière de servir et de rejoindre la clientèle des femmes francophones.

L'approche du développement de SEF en VFF « par et pour » les femmes francophones est une approche que le gouvernement ontarien a adoptée, mais de façon paradoxale, il a aussi choisi de privilégier la création de services bilingues. Les intervenantes donnent en exemple la mise en place du programme d'agentes de soutien à la cour un peu partout à travers la province en 2012 :

« L'idée, c'est qu'un organisme qui était désigné bilingue mais qui fonctionnait en anglais, je ne reconnaissais pas la façon que cet organisme allait réussir à répondre aux besoins des femmes francophones de notre communauté, et je voyais un peu la même situation qui s'était passée avec le CALACS anglophone se répéter. C'est qu'on va offrir des services en anglais et si une intervenante francophone travaille cette journée là et qu'il y a une femme qui appelle, tant mieux. Mais, si la femme francophone appelle et que la travailleuse est en vacances, et bien soit qu'elle se contente parce que toutes les intervenantes parlent anglais, ou elle rappelle la semaine prochaine. » (Intervenante 6)

À cause de cette décision, les SEF en VFF doivent diriger les femmes ayant des besoins de soutien à la cour vers ce programme « dit » bilingue, et cette expérience s'avère aussi être un échec :

¹⁴ Voir la description complète à l'annexe 2.

« Quand les femmes allaient là-bas [dans ce programme], elles n'avaient pas ce qu'elles recherchaient, c'est-à-dire qu'on ne comprenait pas bien leurs besoins et elles n'obtenaient pas les services. Elles revenaient vers nous. » (Intervenante 1)

« Un an après que le projet ait été mis sur place, la représentante du ministère m'a appelée pour me dire que... Imagine-toi qu'avec ce projet, aucune personne francophone n'a bénéficié de ce projet. Puis elle était toute étonnée de ça. J'ai dit bien voyons ! Ne soyons pas innocentes quand même là, on l'avait bien dit que si vous n'alliez pas investir dans notre stratégie francophone, vous alliez donner les argents à un organisme qui n'a pas la capacité d'offrir les services en français. Soyez pas étonnée après ça qu'il n'y a eu aucun francophone, aucune francophone qui a été identifiée. » (Intervenante 6)

Devant les obstacles rencontrés depuis le début du développement des SEF, et qui perdurent, les intervenantes cherchent à organiser leurs actions.

2.3.3 La planification stratégique et le démarchage

La première occasion que saisissent certaines intervenantes se présente en 1997, à la suite de la première initiative de développement des services en agression à caractère sexuel. Entre autres, AOcVF est invitée par le gouvernement conservateur à soumettre un plan stratégique :

« Ils [les ministères] ont décidé d'accorder une nouvelle enveloppe pour des services en français. Elle était de 600 000 \$. Ils ont demandé à Action ontarienne de faire un plan pour dépenser cet argent. Alors, 600 000 \$, ce n'est pas le budget d'une maison d'hébergement. Ça fait que ce n'est pas une grosse enveloppe à la grandeur de la province. Mais on s'est assises avec les partenaires au niveau de la province. On a déterminé les critères qui feraient qu'on répartirait cet argent, et on a coupé la tarte en plusieurs petits morceaux. Trop petits probablement, mais on l'a fait en plusieurs petits morceaux. » (Intervenante 12)

C'est ainsi que riche des informations partagées par les intervenantes, AOcVF a soumis un premier plan au gouvernement de l'époque, plan qui a été adopté tel que proposé et dont les fonds ont été annualisés peu après. Par la suite, l'organisme a décidé de soumettre des plans stratégiques quinquennaux qui ont tous été nourris et entérinés par les intervenantes de première ligne lors des rencontres de concertation, les directrices

d'organismes en VFF et les directrices membres du conseil d'administration d'AOCVF.

« Ce qu'on a appris de ça, c'est qu'on a fait un plan. Quand ils ont annualisé les fonds, qu'ils ont accepté le plan, l'argent a été distribué puis tout ça, et on a remis un autre plan. Comme organisme on a créé un deuxième plan d'action pour le développement des services en français avec nos besoins. Puis, on est retourné au gouvernement avec un plan. Et on a fait ça quelques fois au cours des 20 dernières années...» (Intervenante 12)

Malgré les déficits annoncés, les avertissements d'austérité et autres messages d'apocalypse de la part des ministères, les intervenantes ont repoussé la tentation de fonctionner selon une mentalité de pénurie. Au contraire, elles ont présenté dans les plans qui ont suivis, leurs besoins légitimes, sans exagérer ni exiger que le tout se réalise dans l'immédiat.

Il fallait aussi savoir prendre des risques :

« C'est ça, de risquer, de prendre des chances. Moi, je pense que c'est ça qui nous a vraiment soutenu, cette capacité de risquer, de vraiment pas savoir comment on allait aboutir mais de... C'est un risque un peu calculé mais qui nous a valu vraiment la peine. » (Intervenante 11)

Dans certains cas, par exemple, il s'est avéré judicieux au plan stratégique d'accepter un financement temporaire afin d'aller plus loin et d'obtenir davantage :

« C'est une stratégie qu'on aille se chercher un projet, qu'on le fasse, qu'on établisse une base, une clientèle, puis après ça qu'on l'identifie au ministère comme étant un service essentiel qui est utilisé et qui doit être financé annuellement. » (Intervenante 6, p. 22).

Tous les plans stratégiques qui ont été présentés aux ministères étaient très ambitieux. Selon les intervenantes, la stratégie a porté fruit :

« Nous, notre plan c'était de présenter les besoins, et les besoins sont énormes. Sais-tu... il y a plusieurs de ces choses qui se sont réalisées. Il y a plusieurs des choses qui nous ont été accordées au niveau des outils, de la formation, au niveau des services des maisons d'hébergement qui sont venues de ces plans-là. On y est allé. Ça fait qu'on avait comme une *map* [carte] pour guider le gouvernement dans ses décisions parce qu'on leur disait : c'est ça qu'on veut. Et, dans ces circonstances-là : par et pour les femmes francophones. Et ça a

marché. » (Intervenante 12)

Pour les organismes offrant des SEF en VFF, élaborer des plans d'action n'est pas une fin en soi. En effet, il importe d'effectuer un suivi de manière constante et c'est par le démarchage que les organismes peuvent sensibiliser les élues/élus locaux, provinciaux et nationaux, les fonctionnaires et faire valoir les besoins émanant de la concertation :

« Il y a eu beaucoup, énormément de revendications. Et là je parle de la violence de façon générale. Toutes diversités confondues : que ce soit les anglophones, les francophones, ça a été des luttes. Mais parfois, ça a été des initiatives où ça a commencé bénévolement. On [les organismes francophones en VFF] est monté, on a revendiqué, on a été reconnu étape par étape. Et à moment donné, oups ! Les gouvernements ont intégré ça. C'est la population [...] c'est nous qui sommes responsables de venir en aide à ces populations. On a revendiqué, ils l'ont intégré. » (Intervenante 2)

Le démarchage auprès des ministères est une nécessité, voire une obligation, si les intervenantes veulent voir se réaliser les plans stratégiques de développement des SEF. Toutefois, comme l'indique cette intervenante, la problématique de la violence faite aux femmes peut s'avérer être difficile à défendre :

« Il y a des sujets qui sont plus vendables que d'autres. La violence contre les femmes ce n'est pas un sujet très très vendable. Des fois, tu parles à du monde et tu vois qu'il y a un malaise. Ça fait que tu te dis, qu'est-ce qu'il a fait lui dans sa vie ? Et moi, je suis à parler de violence contre les femmes, des hommes violents ou des femmes violentées et tu sens dans la salle qu'il y a peut-être... Tu sais, c'est pas comme [si tu parles] des enfants malades. Là, tout le monde va t'écouter. [...] La violence contre les femmes, il y a beaucoup de gens qui ont beaucoup de préjugés ou beaucoup d'idées préconçues, qui croient que les femmes mentent, qui croient que les femmes cherchent la violence, que si elles n'aimaient pas ça, elles ne resteraient pas. Il y a tout ça à défaire avant que t'arrives au nœud de ton sujet, qui est celui que les femmes ont besoin de services. » (Intervenante 12)

Malgré ce défi additionnel qu'est la lutte aux préjugés et aux stéréotypes qui ont cours dans la société, les intervenantes sont déterminées à obtenir des changements en vue de mieux desservir les femmes francophones et de rendre visibles les besoins :

« Je pense que mes collègues de la province, on sentait que notre rôle

était plus à un autre niveau, celui de changements systémiques et donc à travers Action ontarienne : aller sur des comités, aller revendiquer auprès des décideurs, se faire aller la gueule, rédiger des mémoires, prendre position. Tu sais, le par et pour les femmes. » (Intervenante 14).

Afin d'aller de l'avant, les intervenantes n'ont pas attendu les invitations. Elles ont été proactives dans leur démarchage auprès des ministères :

« On s'est parlé beaucoup, beaucoup, beaucoup par rapport à c'est quoi le problème ? Comment est-ce qu'on le règle ? Qu'est-ce qu'on veut ? Où est-ce qu'on veut aller ? C'est quoi notre plan d'action ? [Comment] suivre notre plan d'action. Et puis, continuer à aller enfoncer les portes et à pousser. Tu sais, la persévérance, la persistance auprès des décideurs. Et à chaque fois qu'on a un succès, de leur dire, on a réussi à ouvrir le centre à [lieu]. On est capable d'ouvrir une maison d'hébergement à [lieu]. » (Intervenante 12)

« Il a fallu taper sur le même clou pendant plusieurs années puis aller très souvent à Toronto. Le nombre de fois que j'ai appelé [un membre du CA d'AOCVF], je lui disais demain, il faut qu'on soit à Toronto. Elle prenait l'avion et on était là. On est allé s'obstiner avec tout le monde à Toronto. [Il fallait présenter] des constats, avoir des chiffres et des données qui démontrent ces affaires-là [les besoins des femmes], et la persévérance, la persistance, et le fait de presque harceler les décideurs et de revenir constamment à la charge avec nos propositions. » (Intervenante 12)

L'approche choisie pour faire ce démarchage a été adaptée à la situation particulière des femmes francophones en milieu minoritaire. En effet, une intervenante témoigne éloquemment de la différence qu'elle a perçue dans la manière de s'y prendre, en la comparant à son expérience antérieure au Québec et à celle des groupes anglophones pour qui, en tant que groupes majoritaires, il est plus facile d'attirer l'attention:

« Ça fait qu'eux autres [les intervenantes francophones] elles connaissent et comprennent leur milieu et comment revendiquer dans ce milieu-là. Elles ont appris ça jeunes, surtout celles du Nord et qui ont toujours [vécu dans une communauté francophone]. Donc, elles ont appris jeunes [...] J'ai appris d'elles. J'ai suivi leur leadership. Ce n'est pas moi, moi, arrivant du Québec, qui savait comment revendiquer ici en Ontario, j'étais totalement ignorante. » (Intervenante 14)

« Comme OAITH, elles vont être beaucoup plus sur la place publique : revendications, pancartes, je ne sais pas quoi. Nous, on a choisi une voie différente. Moi, j'aurais été plus le style barricades, pancartes, etc.

Mais j'ai suivi mes collègues dans la stratégie parce que je me disais : Elles, c'est des Franco-ontariennes, elles connaissent leur milieu et elles comprennent leur milieu. » (Intervenante 14).

« Tu sais, nous nous n'avons pas la force d'un grand nombre. On n'est pas 100 000 sur la place publique à faire une manif. Ça fait qu'on l'a fait autrement, on a [développé] nos stratégies. Vraiment, le contact et aussi via Action ontarienne et la stratégie de leur fournir de l'information. » (Intervenante 14)

Dans les activités de démarchage, le recours aux médias a été écarté, car les intervenantes francophones en VFF ne pouvaient y avoir recours de la même manière que les groupes anglophones, confirmant ainsi l'importance du démarchage directement auprès des décideurs :

« Ça fait que des fois il faut leur brasser la cage. Du côté anglophone, brasser la cage : OAITH, par exemple, peut facilement dire demain on a une conférence de presse à Queen's Park et les journalistes se déplacent, ils vont être là. [...] Pas Radio-Canada. Mais CBC, CTV, Global, le Toronto Star, le Globe and Mail, le Sun, tout le monde va être là. Action ontarienne lance une conférence demain, sur une crise quelconque, et je ne sais même pas si Radio-Canada va venir ? [...] Ça fait que pour nous, la stratégie conférence de presse je ne dirais pas que c'est une stratégie efficace. [...] Moi, je pense qu'il faut miser sur des rencontres avec les décideurs, et si ça ne marche pas au niveau du fonctionnaire, c'est d'aller au politique. » (Intervenante 12).

Toutefois, obtenir que, suite à un démarchage intensif, les bailleurs de fonds adoptent une approche qui réponde de manière optimale aux besoins des femmes francophones, ne garantit en rien que la même approche soit utilisée plus tard, comme l'explique cette intervenante :

« Alors ils [ndlr : le MPG] nous ont accordé la parité du financement, et de nouveaux centres. Mais lorsqu'on a voulu qu'ils inscrivent ça dans une politique qui dirait qu'ils vont favoriser le développement de centres par et pour les femmes francophones avec la parité du financement, ça, on l'a toujours pas. » (Intervenante 12)

Pour obtenir cette assurance politique quant au développement des SEF en VFF, il faudra alors continuer le démarchage pour lequel les intervenantes ont raffiné leur discours dans le but d'obtenir de nouveaux services ou l'expansion des services existants. Cependant, tous ces efforts de démarchage seraient vite contrés si les SEF n'étaient pas en mesure d'offrir de bons services, car il serait plus difficile de convaincre les ministères du

bien-fondé des revendications selon laquelle le « par et pour » améliore l'offre de services. Les intervenantes ont donc également travaillé à améliorer la qualité des services offerts notamment, par le moyen de la mobilisation des savoirs.

2.3.4 La mobilisation des savoirs

La mobilisation des savoirs : « comporte trois grandes aires d'activités : la diffusion, la transmission et l'application du savoir acquis par la recherche » (Université d'Ottawa, 2016, p. 1). Dans l'ensemble, les intervenantes considèrent que la mobilisation des savoirs est un processus de développement et de partage des connaissances nécessaire entre les intervenantes, les chercheuses et divers intervenantes et intervenants sociaux. Cette mobilisation des savoirs a pour but de répondre aux besoins du milieu afin qu'il poursuive l'excellence et l'utilisation efficace de ses ressources. Il s'agit ainsi de rassembler, d'échanger, de concilier et de disséminer les connaissances provenant de diverses sources afin de rendre ces matériaux accessibles au plus grand nombre¹⁵.

La mobilisation des savoirs dans le milieu de la VFF est le fait d'intervenantes qui ont été inspirées par le besoin d'innover et de trouver des solutions afin de répondre aux besoins des femmes. À titre d'exemple, une intervenante nous explique tout ce qu'elle a fait pour développer des outils d'intervention :

« Donc, j'ai dû faire des traductions moi-même puis m'inventer des jeux puis bâtir mon propre programme en français. [...] Il y a des programmes que j'ai faits par moi-même. Il y a des programmes anglophones que j'ai pris, que j'ai modifiés puis que j'ai changés. Si on regarde à travers les années la façon d'accueillir les enfants, je n'avais pas de procédures, puis c'est moi qui ai décidé bon bien OK je vais faire telle formule parce que j'accueille les enfants. Par exemple, chaque enfant qui vient à la maison reçoit un ourson. C'est le leur... l'ourson est spécial parce que c'est leur ourson spécial. Il porte le nom de l'enfant. Sur le chandail, j'inscris le nom de l'enfant. Quand on lève le chandail, sur la couture j'inscris mon numéro de téléphone, et dans le dos c'est mon numéro 1-800. C'est comme ma carte d'affaires mais c'est un ourson, puis il est de Tim Hortons. J'ai approché Tim Hortons et il me donne des oursons. Quand j'en ai besoin, j'écris à Tim Hortons et ils m'envoient des caisses d'oursons. » (Intervenante 5)

¹⁵ Cette définition s'inspire de celle de l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux et de l'Université d'Ottawa (s.d., p.1).

Elles se sont données des outils adaptés à leur milieu, car comme le dit une autre intervenante,

« On ne peut pas juste dire, on prend ça en anglais puis on le traduit en français. Il faut adapter, il faut créer... » (Intervenante 14)

Ou encore,

« On a déjà vu des documents qui, par exemple, pour parler d'une maison d'hébergement, ils avaient traduit ça comme « asile ». [...] dans la culture francophone ici, un asile c'est une place de fous, ce n'est pas une maison d'hébergement. On a souligné ce genre de choses et on est allé mettre ça en-dessous du nez de la direction générale, tu sais, pour leur dire vos projets que vous concevez en anglais, que vous traduisez mal en français c'est sûr qu'il y a personne en français qui utilise ce matériel-là. Ça ne leur parle pas. » (Intervenante 12)

Les intervenantes ont donc compris l'importance de développer des outils pour faire face à la réalité des femmes d'ici.

« Maintenant que l'Institut de formation¹⁶ est en train de se développer, il nous développe des outils extraordinaires pour travailler avec les jeunes, pour travailler avec les femmes sous toutes sortes de formes de jeux ludiques, de documents, afin de former nos intervenantes aussi. Ça été une grande force aussi pour la communauté francophone en violence, c'est ce volet d'Action ontarienne. » (Intervenante 14)¹⁷

Ce nouvel Institut permet de combler l'absence de formation accessible aux intervenantes sur l'intervention féministe dans la plupart des campus d'éducation postsecondaire.

« Un des grands enjeux c'était : comment tu fais pour former tes intervenantes ? Il n'y a pas d'intervenantes qui arrivent dans nos *jobs* et qui comprennent ou qui sont capables de dire ce qu'est une analyse féministe [...] parce qu'il n'y en a pas dans les grandes écoles, universités. Des fois, elles ont eu un séminaire, elles ont eu un atelier, elles ont eu une présentation, mais c'est à peu près ça. Ça fait que

¹⁶ Sous l'égide d'AOCVF, l'Institut de formation voit à la création des modules ou à la tenue de sessions de formation tant en régions qu'au niveau provincial.

¹⁷ Malgré qu'elles accordent un grand crédit à AOCVF pour avoir créé des outils d'intervention, nous voulons souligner que sans l'apport des intervenantes de première ligne, sans leur grande générosité dans le partage de matériel qu'elles avaient déjà élaboré et de leurs connaissances, la création par AOCVF de ces nouveaux outils aurait été impossible.

comment on forme nos intervenantes à ce qu'est une intervention féministe ? C'est quoi de l'analyse féministe ? Et ça se traduit comment dans l'intervention pratico-pratique sur le terrain ? » (Intervenante 14)

Par conséquent, pour les intervenantes il s'est avéré crucial non seulement d'offrir une formation¹⁸ solide utilisant l'approche féministe mais, également, de le faire de façon à ce qu'elle soit accessible à l'ensemble des intervenantes du réseau :

« C'est de là qu'est venue l'Institut de formation, puis [l'élaboration] d'une formation qui se donne en ligne parce que si tu es à Kapuskasing ou à Sudbury, tu n'as pas nécessairement accès. Et la formation est gratuite, elle est en ligne et elle est gratuite. Donc moi, comme employeuse, maintenant toutes mes nouvelles employées doivent la suivre et faire les modules de la formation en ligne. » (Intervenante 14)

Les intervenantes mentionnent que la haute qualité de la formation fait en sorte que les femmes sont et seront mieux servies par du personnel compétent et bien formé, mais en tant que vitrine accessible, elle assure également la crédibilité des SEF auprès des agences subventionnaires, ce qui, en bout de compte, contribue à la pérennité des SEF :

« Moi, je trouve que tout ce que l'Action ontarienne fait c'est de qualité extraordinaire. Les outils qu'elle produit, la formation qu'elle offre, tout est de qualité supérieure. Moi, je le dis depuis le début : c'est comme une université. » (Intervenante 4)

« Je pense que cette stratégie d'Action ontarienne d'être à la fois sur le développement des services en français et de nous outiller aussi pour donner des services en français de qualité, c'est gagnant-gagnant comme stratégie. » (Intervenante 14)

Par ailleurs, certaines participantes souhaiteraient que la formation soit accréditée et même intégrée aux programmes universitaires :

« Tu prends la formation en ligne, tu reçois un certificat [...] qui dit que vous avez passé le cours avec un pourcentage [...] j'aimerais qu'elle

¹⁸ Les intervenantes font référence à la formation intitulée *Formation en matière de violence faite aux femmes*. Cette formation a été créée et est offerte par Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF). Elle comporte une série de modules et est offerte à distance dans un format accessible sur le Web (voir : <http://formationviolence.ca/formation/formation-en-ligne-et-multimedia/guide-formation-en-ligne/contenu-formation/>).

soit reconnue parce que c'est notre spécialité et une expertise [...] quand je suis allée à l'université je n'ai pas eu la spécialité comme je l'ai reçue avec l'Action ontarienne. » (Intervenante 4).

« On a quand même participé à développer des curriculums, des programmes de formation continue mais [il faut] que ça fasse partie des curriculums aussi spécifiques sur la violence faite aux femmes dans des programmes de formation universitaire [...] parce que de plus en plus on voit des jeunes diplômées qui entrent dans nos milieux mais qui ne vont pas tellement très en profondeur sur les enjeux qui intéressent les femmes au niveau de la violence faite aux femmes. » (Intervenante 8)

Dans les témoignages, on constate que les intervenantes des SEF en VFF qui ont suivi cette formation, ont bien intégré les connaissances acquises dans les modules ou à partir des différents outils qui leur sont offerts, et qu'elles sont en mesure de les utiliser dans leur travail comme l'intervenante l'a fait ici, en élaborant une trousse à l'intention des usagères:

« Cet été, on vient de faire une trousse sur tout ce qui peut être en rapport avec la violence : l'effet de la violence sur les enfants, les conséquences, le rôle parental comme c'est quoi être une maman, les besoins de base comme ceux de la pyramide que Maslow. Puis là, après ça, la maman fait sa propre pyramide, elle écrit ses besoins de base, son plan de sécurité. [...] on a tout inclu ça dans un petit pamphlet, dans un livre. Ça fait que je remets ça aux mamans. » (Intervenante 5).

Malgré toutes ces avancées, les intervenantes mentionnent qu'il faut ajouter aux capacités de l'Institut de formation de développer du matériel et mieux documenter les savoirs acquis au cours des années de pratique :

« Je pense qu'il faudrait renforcer les capacités de l'Institut de formation. En même temps, considérer aussi l'intervention interculturelle et diversifiée parce qu'il y a beaucoup de ressources humaines à renforcer. Il est aussi important de documenter l'histoire de la revendication... » (Intervenante 8).

« Je m'aperçois, par exemple, qu'il y a des lacunes au niveau de livres substantiels ou significatifs sur les problématiques. Les francophones on n'écrit pas assez. On n'écrit pas assez sur notre pratique, on n'écrit pas assez sur l'influence de notre culture ou de la culture francophone sur le développement des services, sur les obstacles qu'on vit comme intervenante francophone. Je pense qu'il y a une lacune, une absence, un manque autour de ça. » (Intervenante 15)

Comme le mentionne cette intervenante, les outils développés par la mobilisation des savoirs des intervenantes apportent une contribution au patrimoine franco-ontarien et s'inscrivent au-delà du strict développement des membres:

« On est reconnu pour ça. Tu sais, on est reconnu au niveau franco-ontarien, ou quand les gens ont besoin de ressources, ou par les usagères quand elles ont besoin de ressources par rapport à la violence faite aux femmes, ou les services en français. Oh, allez voir Action ontarienne. Il y a des outils qui ont été développés et maintenant c'est reconnu. C'est un plus et ça fait partie des stratégies. Je pense que c'est ça qui fonctionne. » (Intervenante 3)

Lorsqu'on les crée soi-même, les outils s'inscrivent dans ce que les intervenantes appellent l'« offre active » de SEF car ils favorisent un certain dynamisme dans la communauté et contribuent à de meilleurs résultats, étant fondés sur les besoins réels :

« Quand on se crée des outils pour nous-mêmes, il est beaucoup plus facile d'obtenir des résultats parce qu'on part des besoins et puis on axe ça sur le résultat qu'on anticipe. Je pense qu'au niveau des services en français, c'est l'offre active qui est là. Mais en même temps fondée sur les besoins de notre clientèle. » (Intervenante 8)

« Si tu veux avoir de la poigne [impact] sur la communauté, il faut que les projets auxquels tu participes te parlent à toi comme francophone et non pas juste comme un ajout plus ou moins désiré à la communauté anglophone. Je pense que quand on réussit à ce que la communauté s'approprie un projet, qu'elle sente que le projet peut être le sien, qu'elle peut le développer à son image, dans sa culture, dans sa façon de faire, bien là il va y avoir plus de participation, plus le goût d'y être, plus le goût d'en faire quelque chose. » (Intervenante 12)

Toujours dans l'idée de la mobilisation des savoirs, et par souci d'offrir des services de qualité, les intervenantes soulignent que la recherche et l'analyse des enjeux prennent toute leur importance au niveau de l'intervention et de la lutte contre la violence faite aux femmes :

« Pour enrayer la violence envers les femmes, on a besoin de comprendre ce que c'est, et comment cette violence a un impact sur les femmes. Que ce soit au Nord, à l'Est ou au Sud, les femmes qui viennent d'arriver, les femmes qui sont là depuis un certain temps, les femmes âgées, pour toutes les femmes, c'est de comprendre ça. On n'a pas toujours toutes les réponses, on n'a pas toujours les mêmes mots pour expliquer, mais c'est de créer cet espace à l'intérieur du

mouvement. » (Intervenante 2)

De plus, comme le souligne une intervenante, il faut aussi être en mesure de s'adapter car les besoins des femmes, les problématiques et la clientèle elle-même changent au cours des années :

« On a travaillé beaucoup la réalité franco-ontarienne, la réalité des femmes francophones, la réalité des régions. Et il y a d'autres problématiques aujourd'hui. Les femmes nous viennent de partout. Moi, je viens d'ailleurs. Nous arrivons ici, ces femmes arrivent avec leurs réalités. Ça nous amène maintenant à commencer à travailler sur ces réalités et sur cette nouvelle réalité ici en Ontario français [...] ailleurs ce sont des réalités, mais ces nouvelles réalités ici viennent nous bousculer parfois à notre base et déjà à l'interne, et ces réalités viennent aussi changer la dynamique des politiques. » (Intervenante 2)

Les intervenantes mentionnent que les liens tissés et le soutien de quelques femmes universitaires a contribué à la crédibilité au moment de revendications :

« On peut aller chercher des partenariats universitaires. Et ça, ça nous donne un peu plus de galons. [...] C'est ce par quoi les gens vont me reconnaître. » (Intervenante 2)

« Les liens tissés avec des universités, des chercheuses, ça nous a aussi porté un grand bien parce qu'on le sait très bien que sans l'appui de recherches, de cet aspect qui est plus théorique, scientifique, etc., c'est beaucoup plus difficile de faire valoir le vécu. Mais quand on a ces recherches, on est beaucoup ancrées et appuyées. Donc, on peut vendre sa salade plus facilement. » (Intervenante 11)

Le partage des connaissances et la mobilisation des savoirs collectifs sont bénéfiques aux yeux des intervenantes car elles se sentent mieux outillées :

« Les connaissances ne doivent pas demeurer en une seule personne. Il est important de trouver des personnes clés qui ont ces connaissances et de les mettre autour de la table et de faire valoir comment l'action envers une problématique peut aider cette communauté. » (Intervenante 2)

« C'est beaucoup au niveau de l'éducation : de transmettre des connaissances, de transmettre les succès qu'on a vécus, de transmettre nos stratégies. Ce sont nos outils de base. » (Intervenante 3)

En outre, les intervenantes soulignent que le partage des connaissances pourrait être aussi bénéfique aux fonctionnaires qui reçoivent ces recherches, documents ou informations :

« Souvent ils vont nous appeler. Une fonctionnaire a dit : « Il faut que j'aille argumenter telle affaire au comité inter machin, machin. Dis-moi qu'est-ce que je peux leur donner comme argument. ». Ils s'attendent à ça de nous autres. Qu'on les *feed* en quelque part sur nos réalités, nos enjeux, nos défis. Mais, on a appris stratégiquement à rester collée sur l'expérience des femmes. » (Intervenante 14)

« Quand Action ontarienne fait une étude, une recherche, quand on produit quelque chose qui les [les fonctionnaires] nourrit, qui leur permet d'articuler et qui leur permettrait de nous défendre ailleurs – parce qu'ils n'ont pas ça en main. » (Intervenante 14)

Qu'elle se soit présentée comme étude de besoin (par exemple, pour la mise en œuvre de la maison d'hébergement francophone de Toronto) ou comme analyse des enjeux d'actualité (par exemples : la prostitution, l'intervention auprès des enfants, etc.), toutes les recherches menées sous l'égide d'AOCVF ou dans les communautés ont été fondées sur la mobilisation des savoirs comme moyen de transformer les connaissances en actions concrètes. Cette mobilisation des savoirs est aussi issue des besoins des intervenantes et des femmes qu'elles servent. Les travaux qui ont émergés sont, selon les intervenantes, accessibles, utiles et de qualité. Elles rendent compte de la réalité des femmes francophones d'ici et des nouveaux enjeux qui traversent leurs multiples réalités. Tous ces travaux ont servi à mieux former les intervenantes, contribué au démarchage en regard de changements systémiques et sensibilisé les décideuses et décideurs et la communauté à des besoins et aux enjeux auxquels font face les femmes francophones aux prises avec de la violence.

Le développement des SEF dans le secteur de la VFF passe par l'offre de services de qualité. D'une part, parce que les femmes méritent de recevoir des services de qualité, d'avoir un soutien comparable à celui qui est offert aux femmes dans d'autres organismes qui sont en place depuis plus longtemps. D'autre part, puisque les SEF sont parfois controversés dans la communauté et que bien des gens s'interrogent à savoir s'ils sont nécessaires, il faut être constamment en mesure de démontrer que les SEF sont de bonne qualité et éviter les erreurs. La formation, les outils d'intervention et la recherche ont servi à uniformiser l'approche et à assurer la qualité de l'intervention à travers l'ensemble des SEF.

2.3.5 Les alliances

Dans la section précédente, les intervenantes ont parlé de l'importance de l'implication des universitaires dans la mobilisation des savoirs sur le développement des SEF en VFF. Pour elles, ce sont des alliées importantes. Elles mentionnent aussi qu'elles ont eu besoin d'avoir des alliées et des alliés chez les fonctionnaires, au niveau politique et dans les communautés.

« Au niveau provincial, on l'a fait à certains moments avec des gens du ministère, certaines personnes-clés dans les ministères. Parfois, c'est des coordonnatrices des services en français mais pas toujours. On est allé les rencontrer, on leur a donné de la documentation et leur fournir justement la preuve que telle chose s'est produite ou que ça a donné ça... On leur a aussi permis d'être entendus par rapport à leur réalité à l'interne. Cela a permis de créer des alliances vraiment intéressantes pour nous aider au niveau provincial et dans la relation très, très privilégiée entre Action ontarienne et les personnes dans les ministères et dans les organismes. Je pense que c'est pour ça qu'il y a des projets. On a connu quand même une croissance assez importante en termes de nombre de projets, de nombres d'outils qu'on a été capable de créer. » (Intervenante 11)

« La revendication des services en français pour le secteur de la violence faite aux femmes exige beaucoup de temps et d'énergie. Pour ces raisons, on dépend beaucoup de nos alliées à travers la province pour nous appuyer. » (Intervenante 4)

Elles perçoivent les fonctionnaires francophones et francophiles comme étant des alliés naturels:

« Alors il a fallu qu'on la découvre par hasard. Une francophone à l'intérieur [d'un programme], après des mois et des mois de plaintes et de recherche, cette femme nous a facilité le parcours à l'intérieur de l'administration.» (Intervenante 2)

« Il fallait qu'on identifie quelqu'un à l'intérieur qui dise : « Oui, je vais prendre vos dossiers, et je vais les mener. En l'espace de quelques semaines, ça s'est débloqué. » (Intervenante 2)

Et lorsque ces alliées et alliés s'épuisent à défendre le développement des SEF en VFF et les besoins des francophones, leur départ est une lourde perte. La fragilité des alliances est fortement ressentie. En effet, cette intervenante indique que lorsque l'un d'entre eux quitte, il faut travailler à

convaincre la nouvelle personne de défendre les dossiers des SEF :

« Quand on a quelqu'une dans le ministère, qui est une alliée et qui revendique à l'interne, super, ça va bien ! La minute qu'elle quitte son poste, parce qu'elle est brûlée, parce que toujours faire la défense des services en français, c'est trop lourd et qu'elle quitte, alors il rentre quelqu'un d'autre dans le poste qui n'a pas la même philosophie, qui n'a pas les mêmes croyances, qui ne met pas la même importance sur les services en français. Laisse faire ! *That's it !* Tout est de nouveau perdu. » (Intervenante 6)

Par ailleurs, les intervenantes mentionnent qu'il y a de moments où elles n'ont pas d'alliées ou d'alliés aux premiers échelons des ministères. Cette situation les oblige à faire davantage de démarches auprès de fonctionnaires de plus haut niveau :

« Là, je fonce dans le tas parce qu'on revendique, on écrit, on fait des plaintes, on n'a pas le choix parce que je ne connais pas d'alliés à l'intérieur [des ministères]. Si je trouve un individu qui me facilite le passage dans la structure, oui, je vais l'utiliser, mais je vais beaucoup plus utiliser des lettres officielles. On va écrire, on va revendiquer, on va aller à la superviseuse... » (Intervenante 2)

« On a décidé d'aller voir Madame Andrews [ndlr : sous-ministre adjointe] afin de déballer notre sac. On l'a déballé par rapport à notre impression, c'est-à-dire que nos demandes de subventions étaient envoyées directement à la poubelle. Elle a fait débloquer le politique ou l'administratif par rapport aux services en français. C'est à partir de ce moment qu'on a eu une bien meilleure écoute à la direction générale depuis que Joan Andrews est passée par là. » (Intervenante 12)

Ainsi, selon les intervenantes, les alliées et alliés sont parfois au niveau politique :

« On n'en parle pas souvent mais, au niveau politique, on a eu et on a encore à l'occasion des partenaires très impliqués, très à l'affut de la cause, des services en français, de la violence faite aux femmes [...] Ils ont des grosses jobs et ils ne comprennent pas tout le temps les dossiers et portfolios qu'ils portent. On a eu, à l'occasion, des gens qui comprennent très bien, qui étaient à l'écoute, et qui nous ont aidés à porter nos causes aux bons endroits, aux bons moments pour faire avancer les choses. C'est important. » (Intervenante 3)

« On a été beaucoup appuyées au niveau politique par Madame Meilleur [...] Elle a été une grande alliée, tant au niveau des services en français qu'au niveau de la violence contre les femmes. Ça été

super le *fun* de travailler dans les dernières années avec le gouvernement libéral. Il n'y avait pas juste Madame Meilleur qui était convaincue de la question des services en français, il y a eu aussi Deb Matthews, Laurel Broten et Sandra Pupatello qui ont été successivement ministres de la Condition féminine, et qui ont vraiment saisi la question des services en français. » (Intervenante 12)

À titre d'alliées et d'alliés, les intervenantes impliquent aussi les politiciennes et politiciens de leurs localités :

« J'invite toute la classe politique, tous les députés provinciaux et fédéraux, ainsi que la mairie, la police, etc. J'invite toutes ces personnalités. Ils viennent puis j'en profite, je fais d'une pierre deux coups. Alors souvent je fais la présentation de tout ce que nous avons comme programmes, pourquoi c'est important d'avoir des services en français, l'historique, toutes ces choses, parce que la plupart de ces gens ne savent même pas. [...] Je joue cette carte politique que j'appelle communication à l'externe, pour pouvoir faire avancer certains dossiers et certaines causes. Je garde aussi beaucoup le lien avec tous les agents de programmes des ministères qui nous financent ou pas. » (Intervenante 1)

Établir des alliances au niveau communautaire s'inscrit également dans les stratégies des intervenantes. La plupart de ces alliances se font entre francophones :

« On sait comment se faufiler pour trouver des agentes francophones à l'intérieur des boîtes anglophones. Mais, on s'assure qu'on assiste à des rencontres des partenaires francophones dans la région. » (Intervenante 4)

« J'ai la vie quand même assez facile parce que mes partenaires, la plupart sont francophones de toute façon. Ils fonctionnent en français. [...] Quand je veux faire avancer un point en particulier, je vais être capable de les embarquer parce qu'ils comprennent le concept. Ils savent c'est quoi être une minorité. Ça fait qu'ils vont embarquer. » (Intervenante 3)

« Il y a eu des partenaires dans la communauté. On a pu travailler avec la FESFO à certaines occasions, avec le Centre ontarien de prévention des agressions, avec OPALE qui fait partie du Phénix et les personnes handicapées, avec le Mouvement ontarien des femmes immigrantes. [...] C'était du soutien mutuel. On avance et on se donne les moyens, on partage nos moyens collectivement pour pouvoir arriver à nos fins. » (Intervenante 12)

Pour les intervenantes, les alliances créées ont comme but de mieux servir

les femmes francophones et, souvent, ces alliances comportent un volet d'éducation :

« On a un rôle d'éducation à jouer par rapport à nos clients et nos usagers, mais aussi nos partenaires et les autres services dans la communauté avec qui on n'est peut-être pas partenaires mais avec qui il faut quand même créer une alliance. Nous sommes dans la même communauté, il y a des francophones qui vont venir vous voir. Ça fait que de les aider à mieux comprendre, de les outiller, de les sensibiliser à la problématique, au fait de demander : « Qu'est-ce que tu vas faire quand il y a une francophone qui va aller chez vous ? [...] spécialement avec les anglophones parce qu'il y a encore beaucoup d'éducation à faire. Ce n'est pas encore un fait compris, ce n'est pas un fait acquis. Donc, il faut continuer à créer des alliances, à éduquer, à sensibiliser au fait français et à la violence faite aux femmes, puisque cet aspect est combiné. » (Intervenante 3)

Selon les intervenantes, certaines des alliances créées sont « stratégiques », en ce sens qu'elles se forment malgré les divergences à d'autres niveaux (par exemple l'analyse féministe des enjeux des femmes qui n'est pas utilisée dans tous les services de la communauté : police, logement, aide sociale...) :

« Il faut être capable de construire de bons partenariats qui sont capables d'appuyer le travail qu'on fait. Des fois on ne parle pas toujours le même langage, par exemple quand tu travailles avec les services de police, et qu'ils ne travaillent pas selon une analyse féministe... Je sais que c'est étonnant, mais il ne faut quand même pas brûler nos ponts, et conserver un lien de travail avec eux parce que un jour on va avoir de besoin de leur appui dans les différents projets puis on veut qu'ils pensent à nous aussi quand ils entreprennent de nouveaux projets. » (Intervenante 6)

« Il faut aussi travailler avec nos consœurs anglophones parce qu'elles ont des connaissances, elles ont du pouvoir, puis il y en a qui sont prêtes à travailler avec nous autres. » (Intervenante 16)

« Au niveau politique, sur la question de violence contre les femmes, on a eu des alliances importantes avec OAITH et avec OCRCC. On a pu développer des projets avec ces groupes et ça marche mieux quand on fait chacune notre bout et qu'on se partage par exemple les grandes orientations, ou quelque chose comme ça. Mais, qu'on ne s'attende pas à ce que nous autres on arrive juste après qu'elles ont tout développé le projet et que nous, on traduit. » (Intervenante 12)

« Je leur ai dit « Moi, je suis prête à travailler en collaboration, à faire ce protocole d'entente. Mais j'ai aussi dit : c'est clair qu'il vous manque

de l'information, que vous avez besoin d'être plus familières par rapport à la loi [sur les services en français], l'oppression des francophones... ». Tu sais, on va parler de l'impact pour une femme d'expression française de ne pas avoir un service en français. Donc, j'ai dit « La première étape, c'est que je vais vous donner un atelier. Je vais aller vous parler. Et, si vous acceptez, on va passer à la prochaine étape de collaboration. » (Intervenante 16).

En résumé, les intervenantes montrent qu'elles ont fait usage de divers modes d'action pour favoriser le développement des SEF en VFF. Selon les circonstances, les besoins et les dossiers à mettre de l'avant et à défendre, elles ont utilisé : la réaction individuelle d'indignation ou d'affirmation de soi, la concertation, la planification stratégique et le démarchage politique ou communautaire, la mobilisation des savoirs jusqu'aux alliances. Tous les modes d'action utilisés par les intervenantes ont comme objectif la transformation des SEF de façon non hiérarchique, grâce au dialogue, la compréhension et l'engagement afin d'en assurer la qualité et la pérennité. L'objectif ultime est de mettre en place un réseau de services en VFF géré par et pour les femmes francophones.



Ces modes d'actions ne sont pas mis en œuvre dans un ordre séquentiel, ils se mènent de manière simultanée ou en s'entrecoupant les uns les autres. Comme ils sont de type relationnel, ils visent à transformer les relations que mènent les intervenantes entre elles, avec les gouvernements et les actrices et acteurs communautaires. Ils reposent sur la bonne volonté et la solidarité entre toutes ces personnes, ce qui n'est pas toujours donné, dans toutes les circonstances.

De la même manière que les intervenantes ont appris des résultats positifs de leurs modes d'action, elles tirent aussi des leçons des échecs et des obstacles qui perdurent. Entre autres, nous constatons que la bonne volonté n'est pas toujours suffisante pour faire avancer les SEF en VFF. La volonté des intervenantes de contribuer au changement en procédant de façon collaborative, horizontale et non hiérarchique ne fait pas toujours le poids dans le jeu des rapports de force, incluant entre féministes.

Nous allons voir dans le prochain chapitre quels sont les apprentissages que les intervenantes tirent du fait qu'elles ont épousé à la fois les valeurs

féministes et la défense des SEF, qu'elles ont fait face à des obstacles et utilisé divers modes d'action. Est-ce que les apprentissages révèlent l'existence d'une approche commune ? Pourrait-on parler d'un modèle particulier au milieu des SEF en VFF ?

Chapitre III : Les apprentissages

Dans le chapitre précédent, nous avons discuté des valeurs, des défis et des obstacles ainsi que des modes d'action privilégiés par les intervenantes qui offrent des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes. Quelles sont les leçons tirées par les intervenantes de l'ensemble des démarches effectuées depuis près de vingt ans ? Est-ce qu'elles ont mis en place une approche spécifique pour voir au développement des SEF en VFF ? Le présent chapitre tente de répondre à ces questions en se penchant sur les apprentissages des intervenantes.

3.1 Défaire et se défaire de l'oppression

Le premier apprentissage qui se dégage des entretiens réalisés auprès des intervenantes est l'importance de défaire et de se défaire de l'oppression. La lutte contre l'oppression est une valeur féministe importante. En effet, se défaire de toute représentation négative de soi et se donner les moyens d'action afin de surmonter toute forme d'oppression font partie des enseignements que retiennent les intervenantes pour favoriser le développement des SEF en VFF.

L'oppression des femmes et des francophones perdure en Ontario et au Canada. Les intervenantes en sont conscientes et trouvent des façons d'encourager les femmes francophones à s'en défaire. Ainsi, quand elles voient que les francophones ne demandent pas leur service en français, elles comprennent bien le contexte dans lequel cette réalité a été rendue possible.

« C'est dans des coins où les francophones ont tellement été opprimés qu'ils ne revendiquent plus, ils se cachent. Ils ne s'identifieront même pas, parce qu'ils savent qu'ils recevront rien. [...] La communauté francophone a été tellement blessée, les gens sont tellement craintifs... Ils n'ont pas été bien servis dans le passé par les agences anglophones, ils ne savent plus où aller. Ils ont de la difficulté à croire qu'ils peuvent vraiment avoir un service de qualité. [...] C'est comme si on revient au vieil adage populaire qui dit : « Quand on est

né pour un petit pain, on se limite à ça. » (Intervenante 4)

Les intervenantes comprennent aussi pourquoi les femmes choisissent parfois de faire le travail de guérison en anglais. Il s'agirait selon elles, d'une façon de se protéger :

« Imaginons qu'il y a une intervenante francophone qui reçoit une femme qui est devenue plus anglophone mais dont l'abus s'est passé en français. Moi, je vais souvent l'encourager à travailler son vécu en français. Il se peut que dans mes entrevues elle me parle en anglais. Mais, quand elle me parle en anglais, je lui réponds en français. Non, je ne suis pas puriste, je comprends qu'elle ne soit pas complètement francophone, mais je comprends la dynamique et je comprends que d'avoir choisi une autre langue peut être un mécanisme de protection et qu'on l'utilise pour se distancer. » (Intervenante 15)

Qu'une usagère renonce à demander d'être servie en français, n'empêche pas les intervenantes de dire que les femmes ont besoin d'exprimer leurs besoins et de parler de leur vécu dans leur propre langue :

« C'est qu'en français, c'est le langage du cœur qui est important pour rejoindre les femmes. [...] Ce n'est pas parce qu'une femme francophone parle anglais que ça veut dire qu'au point de vue émotionnel, on aura répondu à ces besoins. » (Intervenante 15)

Dans de nombreuses situations, l'urgence amène les femmes à accepter des services en anglais, à laquelle s'ajoute souvent la crainte de déplaire :

« Une femme qui va chercher un service et qui dit : « C'est soit que j'insiste pour être servie en français mais que je n'obtiens pas ce dont j'ai besoin, quand on parle de logement ou de nourriture, d'argent pour payer le loyer ou bien, je vais parler en anglais et je ne comprendrai pas la moitié. Mais, au moins, mon besoin de base existentiel... Il y a plus de chances que je sois comprise parce que je ne ferai pas suer la personne de l'autre bord du comptoir parce que je dis je veux être servie en français ». » (Intervenante 16)

Pour leur part, les intervenantes comprennent qu'elles doivent aussi se donner des moyens de ne pas intérioriser elles-mêmes cette oppression dans le cadre de leurs interventions, car la crainte de déplaire est un

sentiment partagé par les intervenantes dans leurs relations avec les autres organismes :

« Je pense aussi qu'il y a beaucoup d'oppression intériorisée. Pour les intervenantes, ce n'est pas toujours évident d'aller réclamer des services en français parce qu'elles [les intervenantes] sont parfaitement bilingues, et parce que c'est plus facile d'aller demander un service en anglais et de ne pas te faire écœurer. » (Intervenante 12)

« C'est souvent lorsque tu travailles autour d'une table. Toutes les rencontres fonctionnent en anglais. Tu peux bien être dix francophones autour de la table, la minute qui entre une personne anglophone, tu changes en anglais. » (Intervenante 6)

« Au début, j'allais à des réunions puis les gens disaient oui mais là là, on vit dans l'harmonie ici. Il ne faut pas trop brasser la cage, il ne faut pas trop revendiquer. Il y avait une crainte de ça » (Intervenante 14, p. 5).

Si, selon les intervenantes, il s'agit là d'un automatisme, il s'y rattache pourtant un prix pour les francophones autour de la table :

« Alors se faire dire que toutes les francophones parlent anglais *anyway*, *so*, on peut procéder en anglais. Souvent, le monde ne reconnaît pas la façon que tu es désavantagée. » (Intervenante 6).

Sans compter qu'elles sont souvent seules à porter le dossier des SEF, en même temps qu'elles portent celui de la VFF:

« Puis quand on est seule, parce qu'on est minoritaire dans notre minorité, on est une petite équipe. Donc, tu es souvent seule pour aller faire quelque chose. Tu es seule dans l'intervention, tu es seule à aller siéger sur un comité, tu es seule à aller animer un atelier, tu es seule à aller tenir un kiosque d'information. Ce n'est pas facile, et c'est épuisant parce que tu es confrontée continuellement. Tu te fais poser des questions [...] On a toujours l'impression qu'il faut avoir la répartie facile et avoir des réponses à toutes ces réactions-là. » (Intervenante 16)

Les intervenantes constatent qu'elles n'ont pas le même pouvoir que les autres intervenantes du secteur communautaire, et elles font le lien avec ce que les usagères vivent à la fois comme victimes de violence et comme femmes francophones :

« Quand tu arrives à établir cette connexion, quand tu arrives à comprendre la question de l'oppression et de ce que veut dire être minoritaire, et de ce que veut dire vivre aussi une oppression non seulement à cause de la violence, une forme de violence que tu vis, mais aussi à cause du fait que tu dois constamment te battre pour avoir des services en français. » (Intervenante 15)

Fortes de cette compréhension, elles sont plus en mesure de surmonter la barrière que constitue l'intériorisation des messages intolérants envers les francophones :

« Ça arrive au quotidien avec les intervenantes qui accompagnent des femmes victimes de violence. (...) Il est important que les intervenantes puissent développer cette force, parce qu'à ce moment elles sont encore plus capables d'accompagner une femme qui vit encore plus cette oppression. » (Intervenante 12)

Les intervenantes ont pris conscience d'autres formes d'oppression vécues par les femmes francophones, en raison de leur appartenance à un groupe « racialisé », de leur situation de handicap ou encore à cause de leur orientation sexuelle, en plus de l'oppression vécue comme femme. L'analyse intersectionnelle a permis de constater que l'oppression vécue en raison de facteurs autres que celui d'être femme, ont un effet multiplicateur et contribuent aux défis que les femmes rencontrent (Bunjun, et collab., 2006). Les intervenantes sont ainsi amenées à faire des parallèles avec la situation d'oppression vécue par d'autres groupes de femmes:

« Je reconnais dans la communauté autochtone une alliée qui est naturelle pour nous. J'entends les messages qu'ils donnent pour la mise sur pied et la gestion des programmes par et pour les personnes autochtones, afin d'être capable de bien combler leurs besoins, et de ne pas se faire imposer par la culture blanche les services qui vont pas répondre à leurs besoins. C'est le même genre de discours aussi que nous on véhicule. Autant elles parlent de l'oppression faite envers les personnes autochtones, nous on parle d'oppression faite envers les personnes francophones. » (Intervenante 6)

« Ça fait que quand on est assises autour de la table, j'essaie d'être très sensible à leurs revendications et j'essaie de les appuyer activement aussi parce que souvent leurs revendications ressemblent aux nôtres. » (Intervenante 6)

« Je comprends davantage pourquoi et comment l'oppression peut amener des individus de façon générale, ou par exemple les femmes qui vivent des oppressions, ou certaines minorités qui vivent soit des frustrations... à intérioriser l'oppression. C'est ça qui, éventuellement, va guider notre action ou la non-action, dépendamment des défis qu'on vit et de la solidarité qui vient avec ça ou la non-solidarité. Quand on est ostracisé parce qu'on est minoritaire à divers niveaux et qu'on ne trouve pas nécessairement l'écho de d'autres personnes à d'autres niveaux, ça devient quelque peu... on meurt, comme individu, comme peuple, comme communauté. » (Intervenante 2)

Si elles ont elles-mêmes pris conscience de l'oppression qu'elles vivent comme francophones en milieu minoritaire, les intervenantes font face au défi de transmettre cette compréhension et cette volonté de poursuivre la lutte aux membres de leur équipe :

« L'autre élément qu'on a tendance à sous-estimer souvent, c'est à l'intérieur de nos équipes. Les intervenantes doivent comprendre la nécessité de revendiquer pour les femmes parce que, bon, évidemment on n'a pas le choix. [...] Quand une femme revendique d'avoir accès à un service en français, et que ça tombe sous la *Loi sur les services en français*, elle a le droit de le faire. Elle ne va pas là pour quémander un service. C'est un droit. [...] Il faut qu'elles [les intervenantes de première ligne] soient convaincues de leurs droits de fonctionner en français. Ça se joue à divers niveaux, parce que si je n'ai pas une équipe qui ne comprend pas ça, elles auront de la difficulté à revendiquer pour la clientèle. » (Intervenante 2)

« Si tu ne crois pas aux services en français, tu te décourages, tu te dis bien oui, tu finis peut-être par croire que ce n'est même pas nécessaire d'avoir le service en français. Et en pensant comme ça, c'est perdu d'avance parce que quand tu n'auras pas le courage ou l'énergie de te battre et de rester debout... » (Intervenante 1)

« Je pense que la base pour développer les services en français dans un contexte minoritaire en Ontario, c'est premièrement qu'il faut vraiment y croire d'abord. Croire en l'importance d'avoir les services en français pour les francophones ou les femmes. Nous, les femmes ça nous concerne. C'est vraiment le point, l'élément de base. Une

personne peut avoir toutes les compétences académiques nécessaires, mais si elle ne croit pas dans les services en français, ça peut nuire au développement des services en français. Pour moi, les deux vont de pair, parce que le développement qu'on a fait avec les défis qu'on a eus ici [...] C'est parce que moi j'ai cru dès le départ que c'était indispensable. Ce n'est même pas négociable [...] Au quotidien, tu te heurtes à ce défi. Même pour les choses les plus banales, ça te revient toujours que tu es minoritaire et que ce n'est pas acquis d'avance d'obtenir les services en français. Même les femmes qu'on aide, elles font face à ça, et on vit ça au quotidien. » (Intervenante 1)

Et certaines intervenantes perçoivent que le défi sera encore plus ardu dans les années à venir :

« Je te dirais que les apprentissages que j'ai faits sont les bagages que je vais utiliser pour pouvoir continuer à mener la lutte parce qu'elle n'est pas finie. On vit encore des situations, des fois on se dit mon doux Seigneur, on vient de reculer de 25 ans. Donc, on a encore à continuer mais d'une nouvelle façon, avec une nouvelle génération où s'identifier comme francophone est peut-être moins évident parce que c'est plus facile en anglais. » (Intervenante 3)

« Ça devient très, très épuisant. On veut quasiment tout sacrer sur le bord du chemin puis laisser faire, tu sais ? Mais parce que tous les revendicateurs et revendicatrices du coin sont des aînés maintenant. » (Intervenante 4)

« Je trouve que souvent la nouvelle génération des intervenantes est moins prête à revendiquer pour des services en français. [...] C'est quand même une constatation que j'ai faite. Ce qui fait que comme ça fait longtemps que je suis là-dedans il y a des fois comme une fatigue et un sentiment de découragement ou parfois de forme d'impuissance qui vient. » (Intervenante 15)

Ainsi, quand elles reviennent sur leur rôle dans le développement des SEF en VFF, nous constatons qu'une part importante du travail des intervenantes est de défaire les diverses formes d'oppression et de lutter sans cesse contre l'intériorisation de ces oppressions. Ce travail est nécessaire, car les milieux féministes anglophones et le gouvernement ne comprennent pas toujours jusqu'à quel point l'oppression perdure. Le fait que les SEF en VFF soit aussi un droit devient dès lors important. Rappeler le droit des femmes francophones à des SEF en VFF c'est faire appel à une forme d'autorité qui

confère aux intervenantes la légitimité nécessaire pour qu'elles puissent poursuivre leur travail.

3.2 Défendre une cause impopulaire

Le deuxième apprentissage est directement relié au premier. À force de travailler au développement des SEF en VFF, les intervenantes prennent conscience du prix à payer au sein du mouvement des femmes parce qu'elles défendent la cause des SEF. La capacité de fonctionner et de travailler en anglais étant la norme, lorsqu'elles participent à des rencontres et qu'elles revendiquent des SEF, les intervenantes peuvent faire face à un mur d'incompréhension. À devoir sans cesse chercher à convaincre les anglophones, elles constatent que travailler au développement des SEF en VFF n'est pas une cause populaire, ou même considérée comme étant légitime.

« Ce bout-là c'est très difficile et je crois fondamentalement que c'est pas par manque de volonté. C'est parce que ce n'est pas perçu comme étant important. Ce n'est pas perçu comme étant une question de vie ou de mort. Ce n'est pas perçu comme étant légitime. »
(Intervenante 11)

On a vu plus tôt qu'une intervenante a rapporté qu'au comité de coordination local, on l'a assuré de soutien si elle proposait un dossier pour les femmes immigrantes, mais pas pour les femmes francophones. Il faut dans plusieurs de ces comités, sans cesse faire valoir les besoins spécifiques des femmes d'expression française (par ex., de traduire les documents et les affiches, etc.). Rien n'est acquis malgré les années de répétition, et il revient toujours à l'intervenante francophone de soulever la question.

« Je pense qu'il y a un manque de volonté et je pense aussi que c'est inacceptable que le poids repose sur mes épaules [...] C'est dur à avaler. C'est dur à avaler de dire que ces gens-là, qui en plus travaillent dans le domaine de la violence faite aux femmes, qui comprennent la victimisation, et qui finissent par eux aussi jouer un peu sur ça ou ne pas pouvoir se mettre dans ces souliers-là. Puis je comprends, il y a des contraintes financières, il y a des contraintes, il y a toutes sortes d'éléments qui s'ajoutent pour compliquer la situation »
(Intervenante 11)

« Tout ce qui est fait en anglais devrait automatiquement être aussi fait en français. Sans qu'il y ait quelqu'une qui soit obligée de toujours en faire la défense [sic, la demande]. Ça devrait être une question qui est acceptée par tous. Et ça ne devrait pas être la responsabilité de la francophone fatigante qui soulève la question. » (Intervenante 6)

Il y a un prix émotionnel à payer d'avoir à défendre sans cesse une cause qui n'a pas de légitimité aux yeux des comités de coordination, des autres intervenantes du même secteur et des autres services dans la communauté, auprès de nombreux fonctionnaires, direction des ministères, et parfois même des ministres. Les participantes à la recherche en ont toutes parlé, s'attribuant souvent la responsabilité de l'échec qu'elles connaissent à cet égard. Il est à remarquer qu'elles n'ont pas ces mêmes sentiments à défendre la cause de la violence faite aux femmes : elles vont défendre la cause VFF, mais la cause SEF les épuise, car elles en portent le prix personnellement.

« Mais j'étais très revendicatrice à l'intérieur de cette agence anglophone là. On ne m'aimait pas beaucoup parce que j'étais têtue avec mon français. » (Intervenante 15)

Certaines estiment qu'elles ne sont pas suffisamment articulées en anglais et que cette lacune les fait paraître moins « professionnelles » :

« Le complexe que certaines d'entre nous avons, c'est le complexe de l'infériorité. J'ai dit tout à l'heure on se retrouve autour de la table, on est francophones, on se débrouille en anglais mais parfois on ne se pose pas la question. Est-ce que ce qu'on va dire [en anglais] est aussi parce qu'on ne maîtrise pas la langue. Donc, ce qu'on va dire on va le dire en allant droit au but. On n'a pas 56 000 mots à utiliser. C'est moi, je veux ça, point final. Je ne continue pas. Mais alors, on se dit mais est-ce que c'est professionnel ? » (Intervenante 2)

Les intervenantes disent que leurs propos sont moins nuancés lorsqu'elles doivent parler en anglais et qu'elles n'arrivent pas à bien passer leur message :

« Je ne m'exprime pas nécessairement bien en anglais. Alors du coup, exprimer mes besoins devient un peu plus frustrant parce que si je parle en français, personne ne m'entend, ni ne me comprend. Si je

parle en anglais, je ne dis peut-être pas ce que je veux dire ou ce que je veux dire n'est peut-être pas compris parce que les termes et les mots choisis ne sont peut-être pas adaptés. [...] Tu n'extrapoles pas, tu ne tournes pas autour du pot, tu le dis et ça peut sonner crû aux oreilles des autres. » (Intervenante 2)

« Parfois, je l'ai peut-être dit ou j'ai peut-être revendiqué de façon un peu boiteuse, ou m'exprimer d'une façon peut-être pas assez subtile, pas assez douce, pas assez gentille... » (Intervenante 11)

Les intervenantes mentionnent que lorsqu'elles s'expriment de façon catégorique, elles craignent que cela fasse d'elles des « méchantes » :

« Je sais qu'elles me voient comme la grosse méchante, celle qui impose, qui questionne la façon de faire. » (Intervenante 11)

« Je ne dis pas ça pour être comme... pour pas être méchante. Ce n'est pas ça que je veux faire. » (Intervenante 4)

Elles se culpabilisent, et prennent sur elles la faute pour l'échec rencontré dans l'établissement de relations positives avec les consœurs anglophones :

« Moi, je vois ça comme un échec dans le sens où je n'ai pas réussi à être assez fine pour qu'ils m'aiment, qu'ils m'aiment pour moi autant qu'ils m'aiment pour essayer de me comprendre. » (Intervenante 11)

Ou on leur suggère qu'elles sont trop passionnées, leur faisant en quelque sorte porter le blâme :

« Il y a un organisme anglophone qui veut que je signe une entente avec lui. Je résiste parce que c'est mon droit de résister, jusqu'à ce que je sache qu'il va être authentique et qu'il va livrer des services en français, dans le sens qu'il va faire les références. [...] Et puis, à un moment donné, ça fait plusieurs fois que le monde me dit : tu es très passionnée. Il y en a une qui m'a dit : « *I understand your passion. And it's deeply rooted ! Oh, my God !* » (Intervenante 4)

Une intervenante décrit à quel point il faut faire preuve de finesse et savoir bien jauger la réceptivité à la question des SEF avant de s'aventurer dans ce débat :

« Il faut être très stratégique. Il faut vraiment connaître très, très bien son milieu pour juger de la réceptivité, de l'ouverture, etc. On n'a pas toujours ce bénéfice. Donc, lorsqu'on n'a pas cette capacité de bien connaître tous les éléments, tous les joueurs et tout ça, c'est peut-être préférable d'y aller très mollo au début, en douceur, et choisir les moments, bien choisir les moments et les opportunités pour faire valoir les services en français. » (Intervenante 11)

« J'avale et je me dis bon, on va tenter une tactique différente. Je vais, et mon personnel aussi, travailler ensemble pour vraiment essayer de les amadouer, de leur dire qu'on veut être les amies, les bonnes amies. Peut-être que ça va donner des résultats plus positifs. Mais c'est un peu plate d'avoir à travailler de cette façon ou d'avoir l'impression de jouer un jeu, faire de la manipulation. Mais si ça peut aider, je pense qu'il faut le faire. » (Intervenante 11)

Dans d'autres cas, devant des fins de non-recevoir, les intervenantes ont parlé du besoin de parler fort ou de « faire une crise » afin d'obtenir des résultats :

« On a fait des crises. Je me souviens que stratégiquement il y avait quelque chose qui n'était pas correct et qui s'était passée [...] Je me suis rendue avec [une personne]. Oui, elle c'était le bon *cop*, moi j'étais la *bad cop*... Puis on a fait une crise, littéralement. » (Intervenante 11)

« C'est un peu bête à dire mais des fois si tu te choques pas, il y a rien qui avance. [...] Oui, et des fois, il faut quasiment faire une crise, tu sais ? J'ai eu l'impression qu'il fallait faire des crises des fois, ou il fallait jouer *rough* un peu. » (Intervenante 12)

Ou encore, elles évoquent le risque des situations critiques pour tenter de faire bouger les choses :

« J'arrive au bout de l'année et ils me disent : il y pas d'argent. OK, et je leur dis : attendez-vous qu'il y ait une crise. Attendez-vous qu'une femme meure... Je ne sais pas, moi... Et du coup, le monde va se réveiller et on va trouver l'argent pour le débriefing, on va faire entrer les experts, et tout et tout. [...] Les gens me disent : oh, mais tu leur fais peur. J'ai dit non, ce n'est pas... c'est la réalité. » (Intervenante 2)

« Ça fait qu'il y a des politiques qui se développent suite à quelque chose de dramatique ou de drastique qui se passe en quelque part. Parce que le député de telle région, ça s'est passé dans sa région, bien il faut qu'il fasse quelque chose parce qu'il ne se fera pas réélire.

Mais en même temps, il n'a pas écouté ce que sont les besoins. Ça fait qu'ils [au niveau politique] vont développer des politiques qui ne répondent pas nécessairement aux besoins. » (Intervenante 3)

Elles déplorent leur manque de pouvoir dans un contexte où elles sentent qu'elles doivent avoir recours à des mesures drastiques pour « secouer » l'autre. Elles témoignent de leur situation de dépendance et attribuent même leur succès au hasard, et non à leurs capacités¹⁹ :

« Il n'en reste pas moins que nous sommes liés à l'État par contrats de services. Il y a un risque parce que tu dépends de la bonne volonté de l'État et de sa politique et de sa façon de voir et de penser des choses.» (Intervenante 14)

« Il y a un côté de moi qui persiste à croire que c'est très, comment dire, c'est un peu un jeu de hasard. » (Intervenante 11)

Si la colère a pour but de redéfinir la relation de pouvoir, de rétablir un certain équilibre, elle n'est cependant pas un moyen d'action qui est porteur. La gestion des situations en procédant par « crises » ne semble pas une voie à suivre, malgré une certaine efficacité. En revanche, la revendication de SEF est exigeante. À cet égard, l'épuisement guette les intervenantes :

« Je pense que c'est cher parce qu'à la fin, on finit toujours par se fatiguer. Et les bonnes personnes qui ont beaucoup, beaucoup contribué aux acquis qu'on a maintenant, la plupart travaillent jusqu'à l'épuisement. Et ce ne sont pas juste les *leaders*, les employées aussi se fatiguent. On doit toujours, toujours créer des outils, développer des stratégies, alors que si on regarde le monde majoritaire, il y a toujours des ressources disponibles. Et je trouve que ça c'est le prix à payer. » (Intervenante 8)

« Le prix qu'on paie c'est la fatigue. On passe de soubresauts d'engagement, à des soubresauts de désengagement. Je m'isole, je reste dans mon coin par moments. J'ai le sentiment que ça fait comme 30 ans que je suis dans le domaine et j'ai l'impression que je navigue

¹⁹ Les femmes attribuent leurs succès à la chance et leurs échecs au manque d'habileté, alors que c'est le contraire pour les hommes : « *Specifically, women may attribute success to luck and failure to ability, while men attribute success to ability and failure to luck* » (National Bureau of Economic Research (Wednesday, November 30, 2016), Gender Differences: The Role of Institutions, <http://www.nber.org/digest/aug08/w13922.html>, page consultée le 10 novembre 2016.

encore avec les mêmes préoccupations que lorsque j'ai commencé.»
(Intervenante 15)

En somme, même si elles sont fortes et qu'elles comprennent bien les enjeux de l'oppression, défendre une cause qui semble toujours en déficit de légitimité révèle que les intervenantes vivent des conditions de travail particulièrement difficiles. Elles ont souvent le sentiment de l'éternel recommencement.

« On en a parlé, ce n'est jamais un acquis. Il faut toujours, toujours, toujours assurer la défense des services en français. Il ne faut jamais... il ne faut jamais prendre pour acquis que c'est fait parce qu'on sait jamais comment que tout peut changer selon la volonté politique, selon la personne du jour qui est là. » (Intervenante 6)

« C'est certain qu'on est encore aujourd'hui dans certaines situations, on a encore beaucoup à se battre. On a encore à prendre des positions assez radicales parce que les droits sont [bafoués]. Les droits ne sont pas respectés, et on entend : ah bien vous êtes bilingues, vous autres. C'est correct, ce n'est pas grave, vous allez comprendre pareil. » (Intervenante 3)

« Je pense que les services en français là, c'est encore un combat. Il ne faut pas s'imaginer que parce qu'on a gagné quelques services que... Non, il ne faut pas s'asseoir sur nos lauriers. » (Intervenante 14)

Il faut redoubler d'effort, ne rien tenir pour acquis, s'activer sans relâche, faire ses preuves et... persévérer :

« Quand tu es dans un contexte minoritaire, et que tu ne fais pas dix fois plus que ce qu'il faut, tu disparais. Ça c'est clair et net. Ça, je l'ai su dès le début. Alors ce qui fait que nous, il faudrait qu'on travaille dix fois plus que les autres. En contexte minoritaire, pour obtenir des chiffres équivalents à ceux des anglophones, il faudrait qu'on fasse plus de travail pour pouvoir [les obtenir], parce qu'on est en contexte minoritaire. Comparativement aux anglophones qui sont en majorité, les femmes viennent d'elles-mêmes, mais nous, il faut aller les chercher. » (Intervenante 1)

« On est dans un milieu minoritaire. La revendication des services en français pour le secteur de la violence faite aux femmes exige beaucoup de temps et d'énergie. » (Intervenante 4)

« Nous, on doit encore travailler tout le temps, tout le temps, tout le temps, tout le temps, et c'est frustrant. Du coup, on ne fait pas nécessairement du développement parce qu'on est en train de se battre tout le temps à vouloir faciliter l'accès alors qu'on devrait développer d'autres [services], parce que les réseaux sont énormes, on devrait développer davantage pour rejoindre d'autres femmes pour sensibiliser la communauté francophone... » (Intervenante 2)

« Chaque fois, on doit travailler doublement plus que la communauté anglophone ou la communauté majoritairement anglophone. » (Intervenante 8)

« Parfois je ne prends même pas mes congés parce qu'effectivement il faut se battre constamment. Et le moindre que tu lâches un peu, c'est fini. Tu lâches un peu... C'est comme s'il y a toujours cette épée de Damoclès qui plane sur ta tête. » (Intervenante 1).

« Faire nos preuves, parce qu'au fait c'est ça, faire nos preuves qu'un service en français peut être créer, durer, être de qualité et les gens sont satisfaits. Et c'est ce travail-là après coup que je me suis dit oui, c'est ce que nous avons eu à faire. Faire la démonstration que c'est viable, que c'est efficace, que c'est de qualité. » (Intervenante 2)

« Je pense qu'on fait beaucoup, beaucoup de sacrifices de travailler avec si peu de moyens mais d'arriver à démontrer... On doit toujours prouver qu'on est capable de le faire, que ce soit de gérer, que ce soit même d'obtenir du financement et d'autres programmes. » (Intervenante 8)

3.3 Le « par et pour » les femmes francophones a encore sa place

Le troisième apprentissage réalisé par les intervenantes est que les SEF en VFF doivent être gérés par et pour les femmes francophones. En 2004, Brunet et Garceau expliquent l'approche « par et pour » dans le document préparatoire aux États généraux sur les SEF du secteur :

L'autonomie des SEF en matière de violence, gérés **par et pour** les femmes francophones, est un thème récurrent chez les 19 organismes sondés dans le cadre de la recherche. On sait que la majeure partie des services « dits » bilingues instaurés dans les années 1990, n'ont pas survécu et que le gouvernement n'a pas appliqué avec rigueur la *Loi sur les services en français* en n'exigeant pas la redevabilité des organismes « dits » bilingues. Rares sont les structures bilingues en

mesure d'offrir à leur clientèle de langue française une gamme complète de SEF en matière de violence, équivalente aux services offerts aux femmes anglophones sur le plan de la qualité et de l'accessibilité. Par opposition, les organismes offrant des SEF en matière de violence, gérés **par** et **pour** les femmes francophones, rencontrent les cinq critères de désignation de cette loi. Ils sont des modèles sur lesquels fonder le développement futur des SEF en matière de violence. Le sondage a permis d'identifier diverses priorités quant au développement des SEF à l'échelle locale, régionale et provinciale.²⁰

Cette norme est encore importante pour les intervenantes interviewées dans le cadre de notre étude :

« Le par et le pour par les femmes francophones est quand même une stratégie gagnante qui aide à aboutir, à revendiquer les services en français. » (Intervenante 8)

Elle serait garante du développement efficace des SEF :

« On revendique le par et pour les femmes francophones, parce qu'on s'est rendu compte que les institutions bilingues dans ce domaine [la VFF], ça ne fonctionne pas. Ça fonctionne quand c'est des francophones qui l'administrent » (Intervenante 2).

« Le ministère a longtemps voulu que ça soit un service bilingue [...] Mais, il y a eu beaucoup de revendications, de démarches. Un groupe solide de femmes qui ont dit non, non, non, non. [...] Il faut que ce soit en français parce que des services bilingues ça devient des services anglophones assez vite. » (Intervenante 3)

Selon les intervenantes, ce désir d'avoir un espace à soi permet d'assurer la pérennité du service, mais aussi d'éviter d'être sans cesse confrontée à l'incompréhension ou à l'indifférence face à une situation qui n'est pas légitime aux yeux de l'autre, comme les femmes d'expression française en milieu minoritaire en font souvent l'expérience. Et même au niveau de l'intervention, un espace à soi permet d'adapter l'approche à la spécificité des besoins des femmes francophones :

²⁰ États généraux 2004, Développement des services en français en matière de violence contre les femmes, Rapport des États généraux, Marie-Luce Garceau. Professeure École de service social Université Laurentienne et Lucie Brunet Chercheure communautaire Brunet Sherwood Consultants. Décembre 2004, p.16.

« Ce que je remarque chez les anglophones, c'est que le CPT est très populaire, c'est-à-dire le *Cognitive Therapy Approach*. Mais chez les francophones, on dirait que ça ne fonctionne pas avec moi puis avec certaines de mes collègues aussi qui interviennent en violence. Oui, [nous sommes] plus axée sur l'empowerment [...] Moi, je travaille avec une perspective féministe. Je pars d'où sont les femmes. [...] Alors je pense qu'au niveau de la violence, au niveau des francophones, on a beaucoup tablé sur une analyse et une approche féministes. » (Intervenante 15)

De même, les manières d'approcher les femmes ayant besoin de services différents, car elles supposent souvent des relations de proximité :

« Les services au niveau de la violence c'est plus difficile pour les femmes francophones de venir [les chercher], parce que l'information, on en fait de la publicité, mais des fois ça passe par des trous, il y a des chances que ça ne passe pas. Donc c'est souvent un contact beaucoup plus personnalisé. » (Intervenante 15)

Ainsi, la participation à des activités sociales, comme des foires communautaires, permettent de se rendre visible et souvent d'établir une relation humaine de confiance mutuelle, garante des services à venir :

« Donc elles me voient, elles sont capables de me sentir, et donc à ce moment-là et même si ma collègue leur en a parlé ça fait peut-être six mois, elles n'étaient pas prêtes. Mais quand elles me voient à ce moment-là, dans un autre contexte, je peux dire que ça leur donne confiance pour être capable à la fin de ces deux ateliers de dire : puis-je avoir un rendez-vous avec toi ? Ou encore, est-ce que je peux avoir ton numéro de téléphone ? J'aimerais ça t'appeler. » (Intervenante 15)

Un espace à soi permet également de partager et analyser son expérience en tant que minoritaire, consolider son identité en tant que francophone et offre la possibilité de développer un discours libérateur. En revendiquant sans cesse dans le but d'obtenir des SEF pour les femmes victimes de violence, les intervenantes établissent le parallèle entre l'objectif de faciliter l'autonomie des femmes lorsqu'elles viennent chercher des services, et celui de l'autonomie de la communauté francophone quant à l'offre des SEF :

« Ce que j'apprends le plus c'est la question d'autonomie. On parle d'empowerment dans nos interventions mais j'ai le goût de parler d'empowerment par rapport à nous comme francophones là aussi. »
(Intervenante 15)

De ces expériences, les intervenantes ont donc tiré la leçon suivante : quand les femmes francophones gèrent leurs institutions, l'offre des SEF ne pose pas problème.

3.4 Favoriser une approche fondée sur l'action collective

Le quatrième apprentissage que nous avons identifié a trait à la question des modes d'actions relationnels qui s'opposent à des modes de haut en bas (*top-down*, disent les anglais) et des organisations plus strictement hiérarchiques. Ainsi, au fondement de ces modes d'action apparaît clairement un mouvement allant de la base au sommet (*bottom-up*), rendu possible par une approche collaborative et une certaine transversalité du pouvoir. C'est ce qui a certainement inspiré le développement des SEF en VFF. En effet, pour atteindre leur idéal d'autonomie, qui est l'offre de services gérés par et pour les femmes, les intervenantes comprennent l'importance de la concertation, de la planification stratégique, du démarchage et de la mobilisation des connaissances. Ce sont ces moyens d'action qui animent et favorisent leur action collective.

3.4.1 La concertation

Entre autres, lors des rencontres d'AOCVF, la concertation entre les intervenantes semble salutaire, parce qu'elle brise l'isolement et engage un processus collaboratif. Elle leur permet de s'exprimer et d'analyser, collectivement, les barrières qu'elles rencontrent dans leur quotidien :

« On a beaucoup parlé des services en français aux rencontres des intervenantes, on a aussi beaucoup parlé de l'oppression intériorisée et comment on se sent d'aller au poste de police, par exemple, et de dire est-ce que vous parlez français ? Le policier te dit : *What's that ? Is that Greek? Is that Latin? Isn't that a dead language ?* » (Intervenante 12)

« Je pense que le bénéfice est d'avoir justement des moments

importants avec des collègues, avec des partenaires engagés dans le même sens que nous, au niveau des services en français. Tout ça fait en sorte que c'est notre compréhension et notre niveau de confort qui ont grandi beaucoup, beaucoup. Et ça aide de savoir qu'on n'est pas isolées aussi, on n'est pas seules, que d'autres ont fait la même bataille, ou que d'autres ont des expériences à nous partager pour nous aider à mieux réussir. » (Intervenante 11)

« Au niveau plus provincial, si on parle de services en français, je pense que le plus grand succès c'est l'unité, d'avoir été capable de travailler de concert. » (Intervenante 14)

Les rencontres de l'AOcVF ont été le lieu où se sont manifestées de nombreuses formes d'entraide entre les organismes partenaires et entre les régions, comme le souligne Gasirabo dans un pamphlet retraçant l'histoire du centre Oasis :

Les partenaires d'AOcVF, Dieu ! Elles m'ont soutenue au jour le jour. Je pouvais appeler Julie, je pouvais appeler Jeanne Françoise. Je pouvais appeler Gaëtane, Jo-Anne, Émilie, Rose et d'autres... Je pouvais toutes les appeler à n'importe quelle heure. Ça c'était vraiment la solidarité même de l'organisme. Moi, c'est là que j'ai compris que quand les femmes y tiennent, elles y arrivent. »²¹ (Témoignage de Dada Gasirabo)

Le soutien entre partenaires témoigne de la volonté de respecter les besoins des régions et d'y favoriser un développement communautaire qui y est solidement ancré :

« On veut des services en français qui vont répondre aux besoins. [...] Une fois que tu implantes un centre francophone qui commence à faire de la revendication pour des services en français, tu embarques plus de monde, tu sensibilises plus de monde puis ça grandit. Si tu prends un organisme anglophone et tu plantes une travailleuse francophone à l'intérieur de cet organisme-là, et elle offre un service, 20 ans après ce service-là, il ne s'est jamais développé. C'est la même chose que ce

²¹ Une Oasis pour elles, 20 ans au service des femmes de Toronto, Histoire d'Oasis centre des femmes, 1995-2015, p.85. Les noms mentionnés sont ceux de Julie Béchar, directrice du Centre Passerelle pour femmes de Timmins ; Gaëtane Pharand, directrice du Centre Victoria pour femmes de Sudbury; Jo-Anne David, directrice de Colibri Centre des femmes, comté de Simcoe; Émilie Crakondji, directrice de Carrefour des femmes du Sud-ouest de l'Ontario; Rose Viel, directrice de Centr'Elles, Centre des femmes francophones du Nord-Ouest de l'Ontario.

qui avait été mis en place 20 ans passés. Si tu implantes un centre francophone qui fonctionne uniquement en français et qui fait la défense des services en français, ça se développe » (Intervenante 6).

Ce sentiment d'interdépendance a été à la base de plusieurs des gestes posés au cours des ans, au moment où certains groupes membres ont éprouvé des difficultés importantes. Par exemple en 2011, les membres du conseil d'administration d'AOCVF et sa direction se sont mobilisées pour soutenir un organisme-membre en difficulté, afin de l'aider à traverser la crise et ainsi assurer la survie du service.

« Fermer (ce centre) aurait eu un impact immense sur l'ensemble des services en français à travers la province, d'où l'importance de lui venir en aide... Déjà lorsqu'un service destiné aux femmes est en difficulté et que les médias en parlent, le jugement est sévère, alors, si en plus c'était un SEF... on peut imaginer le tort qui aurait été fait... » (Intervenante 12).

En résumé, la concertation, tout en brisant l'isolement, permet de mieux connaître les différentes formes que revêt l'oppression des femmes francophones en situation minoritaire et de discuter des moyens pour y remédier. Ces rencontres ont aussi été le lieu où les travailleuses de première ligne en VFF ont exprimés leurs besoins, par exemple: en matière d'outils, de recherche, de formation, etc. Ainsi, sans que ce n'ait jamais été formalisé, ces rencontres ont été en quelque sorte le « comité consultatif » du conseil d'administration d'AOCVF et de sa direction, et elles ont été un lieu riche de collaboration et d'échanges. À ce titre, elles ont démontré toute leur utilité.

3.4.2 Les plans stratégiques

L'élaboration de plans stratégiques est également perçue comme étant utile et nécessaire à l'action des intervenantes. La création du premier plan stratégique d'AOCVF a eu comme résultat l'amélioration du financement de plusieurs des centres membres, dont Oasis Centre des femmes, le Centre Victoria de Sudbury, le CALACS francophone d'Ottawa, les services pour les femmes du Centre de santé communautaire de Hamilton-Niagara, ainsi qu'à la Maison d'amitié à Ottawa. Qui plus est, la participation à l'élaboration d'un plan stratégique basé sur des règles établies par et pour le groupe, a favorisé

un esprit de corps au sein du groupe en y développant une solidarité qui fait qu'on a à cœur les intérêts les uns des autres. Une telle attitude et implication ont été essentielles à l'important développement qu'a connu les SEF.

Par la suite, AOCVF a soumis des plans stratégiques régulièrement aux différents ministères et à de nombreuses reprises, les besoins exprimés ont été pris en considération. Non seulement AOCVF se donnait une vision et un plan de travail à moyen terme, mais la planification stratégique comme mode d'action a permis d'intervenir de façon plus directe auprès des bailleurs de fonds

« Une autre [stratégie], a été de créer des plans de travail qu'on a partagés très ouvertement avec les personnes clés dans les différents ministères, on a articulé le plan de travail avec le plus de détails possibles mais sans non plus que ça devienne un document de 200 pages. D'y aller en priorisant et de soumettre ça régulièrement au gouvernement en disant bien voici sur quoi on va travailler dans les dix prochaines années. » (Intervenante 11)

Les plans stratégiques servent à exprimer des besoins, tout en permettant aux intervenantes de projeter une image de professionnalisme, d'organisation et d'excellente préparation des dossiers. Comme collectif, elles ont été prises au sérieux et invitées à la table (du moins de façon temporaire) pour participer à la gouvernance des SEF, conférant ainsi une plus grande légitimité aux enjeux des francophones. Elles ont ainsi graduellement appris à être stratégiques :

« Mon apprentissage c'est qu'il faut être très stratégique. Il faut vraiment connaître très, très bien son milieu pour juger de la réceptivité, de l'ouverture, etc. Il faut... puis on n'a pas toujours ça. On n'a pas toujours le bénéfice de ça. Et donc quand on n'a pas cette capacité-là de bien connaître tous les éléments, tous les joueurs, tout ça, mais c'est peut-être préférable d'y aller très mollo au début, en douceur au début, puis choisir les moments, bien choisir les moments et les opportunités pour faire valoir les services en français... » (Intervenante 11).

3.4.3 La formation

La formation a été d'une grande importance pour le développement des SEF, surtout en regard des lacunes identifiées dans la formation en français au niveau post-secondaire. Le rôle d'AOCVF, par la création de son Institut de formation, a été et est crucial :

« Action ontarienne joue un rôle déterminant pour moi comme intervenante francophone : de m'offrir des outils, de faire des choses, de m'aider à faire de la sensibilisation en français, de m'équiper, que ce soit par de la formation ou par des outils, pour que je puisse offrir des outils en français aux femmes, parce qu'au départ je traduisais tout en français. » (Intervenante 15)

La création de matériel de formation en français qui permet de se connaître et de se reconnaître comme partie prenante d'un collectif de femmes francophones vivant en milieu minoritaire et de développer ses habiletés pour y intervenir a été d'autant plus important que cette formation a été rendue accessible à toutes les intervenantes :

« Toute la formation en ligne en français permet aux intervenantes en-dehors, en milieu rural et très éloigné, de continuer à avoir une vue d'ensemble, et de maintenir, d'aider les intervenantes à avoir des services en français, et d'avoir de la formation. Je pense que c'est primordial. » (Intervenante 15)

3.4.4 La recherche et l'analyse des enjeux

Dans les modes d'action, nous avons vu à quel point la formation des intervenantes et la création de matériel en français ont contribué à assurer la qualité des SEF. Celles-ci sont basées sur la recherche et l'analyse d'enjeux, dans un secteur constamment en changement :

« Au fur et à mesure qu'on avance, il y a des [nouveaux] enjeux. Nous sommes dans un monde changeant et la communauté francophone est par excellence une communauté qui change au jour le jour. [...] [Les intervenantes et les femmes] amènent des enjeux spécifiques. Elles amènent aussi des richesses en termes d'approche d'intervention, en termes d'approche d'outils à utiliser. » (Intervenante 8)

Si la recherche a été utile dans l'intervention, elle l'est aussi dans le démarchage. Les intervenantes indiquent avoir appris à utiliser des données probantes pour nourrir leur pratique et leur action afin de faire avancer les dossiers, saisir les décideurs de l'importance de certains enjeux et les persuader d'agir :

« On a fait toute une démonstration, à moment donné, sur comment il était injuste [de voir] la répartition des fonds pour les francophones, parce qu'on est allé voir. Ils ont comme 33 centres anglophones qui sont financés. On est allé voir l'enveloppe pour ces 33 centres. On a comparé les populations. Par exemple si le Centre [lieu X] recevait 150 000 \$ [...] alors qu'il a une population, un bassin de population de 10 000 personnes, à Hawkesbury, il y en a 10 000, et ils n'ont pas une cenne. Ça fait qu'on a fait ça, on avait des exemples. On a mis, par exemple [lieu Y] reçoit tant en agression sexuelle. Timmins reçoit tant pour les francophones. Pourtant, il y a autant de francophones que... Tu sais, on avait fait ces comparaisons. » (Intervenante 12)

« Pour un groupe communautaire, de savoir manipuler ce genre d'information c'est très important, parce que des fois les fonctionnaires devant toi, ils sont moins connaissant ou ils sont résistants à la question du fait français et si tu es capable de leur apporter des faits, de la documentation, des politiques, des règlements, des décisions qui sont en faveur de ce que tu avances... » (Intervenante 12).

« Ce qui fait la force d'Action ontarienne c'est justement le réseau, de pouvoir réunir qui vient d'à peu près toutes les régions en Ontario, des femmes francophones qui ont du vécu, et de monter les dossiers. Préparer de bons dossiers au niveau d'analyse de besoins et tout ça. » (Intervenante 16)

« La force d'Action ontarienne c'est le fait qu'ensemble on se rencontre, on parle des enjeux, on prend position et après on revient à la communauté, et on revient auprès des bailleurs de fonds, et on revient auprès du gouvernement avec une position collective de la part des organismes d'Action ontarienne. Je trouve ça excellent comme stratégie. » (Intervenante 6).

« Si on comparait ce qui se faisait il y a 20 ans, à ce qu'on fait maintenant, on a vraiment réussi à articuler d'une façon beaucoup plus claire nos besoins en termes de la population francophone, en termes des recherches qui ont été faites... » (Intervenante 11)

« Toute la compilation, l'analyse, les tendances, ce qui en ressortait... [Ceci] m'a tellement facilité la tâche d'aller frapper aux portes et de faire une présentation. Moi, j'avais l'info là. Je me souviens de la fois, je pense qu'ils étaient au moins six ministères en plus de la Fondation Trillium assis autour de la table. Et j'ai dit : je vais vous parler de ce que sont les besoins juridiques pour les femmes francophones en Ontario. » (Intervenante 16)

Cette capacité de développer un argumentaire solide a aussi permis d'acquérir une certaine crédibilité auprès des bailleurs de fonds et les amener parfois à partager une même vision :

« On a développé cette crédibilité, on était là, ils [les bailleurs de fonds] pouvaient nous faire confiance, nous étions articulées, on était documentées, etcetera, etcetera. On s'est fait des alliés et eux autres, ces alliés, ils nous défendent ou nous supportent dans leur milieu à eux, dans leur réseau, dans leur créneau. » (Intervenante 14)

« J'ai déjà fait une liste au début, parce qu'un fonctionnaire me disait que les centres contre le viol francophones n'ont pas de clientèle. Au tout début de 1994-95, il y avait eu des études de besoins qui disaient que les femmes francophones avaient besoin des centres contre le viol. Et quand les centres ont été ouverts, ça a pris presque trois ans avant qu'il y ait une clientèle. Le fonctionnaire désespérait et me disait : qu'est-ce que je continue à dire à mes patrons ? Par la suite, on a fait une rencontre et j'ai demandé à tout le monde pourquoi est-ce que les femmes francophones ne viennent-elles pas au service ? Là on a fait la liste des 14 raisons pour lesquelles les femmes francophones n'accédaient aux services des femmes. On lui a donné cette liste, ce qui fait qu'il a été capable de continuer à défendre le fait qu'on avait besoin de services en français. » (Intervenante 12)

3.4.5 Les alliances

Enfin, les alliances se forment à divers niveaux : dans la communauté francophone et anglophone, avec les fonctionnaires de première ligne, les décideur.es dans l'administration publique, ainsi qu'au niveau politique. En l'absence de politiques de SEF qui auraient pu servir de guide, ce sont souvent les plans stratégiques d'AOCVF qui ont servi de « feuille de route ». Les alliances ont trouvé là toute leur utilité car il a fallu entretenir des liens de collaboration avec les divers partenaires afin de parvenir aux buts fixés. Et

c'est là une forme d'apprentissage intimement liée au mode d'action relationnel.

« Les contacts qu'Action ontarienne a au niveau provincial, dans le gouvernement de l'Ontario, le travail avec la direction générale de la Condition féminine, qui est une alliée essentielle, qui aide à ouvrir les portes, c'est très bénéfique. » (Intervenante 16)

On a aussi constaté que le politique joue un rôle de grande importance, car en l'absence de politiques de développement des SEF et en occupant une fonction informelle de gouvernance par la soumission de plans stratégiques, AOcVF a dû compter sur les alliées et alliés politiques pour faire des gains.

Au début de cette section sur les leçons apprises au cours des 20 ans de pratique en VFF, sur les apprentissages, nous nous posons la question s'il y avait une approche spécifique qui favorisait le développement des services en français dans ce domaine. À la lumière de ce qui vient d'être dit, la réponse est un oui sans équivoque. Au départ la situation de groupe minoritaire francophone dans une province majoritairement anglophone ne peut pas être vue comme la résultante d'un simple effet du nombre. À la supériorité du nombre, on joint la négation de l'existence de l'autre. Certes, on ne parle pas d'élimination physique de l'autre, mais, au contraire, d'un manque de reconnaissance de la dignité de l'autre. Cela se manifeste par une forme de mépris, la plupart du temps subtil, et dont il s'agit de se défaire en termes d'oppression.

Certes, revendiquer ses droits face à l'autre, le majoritaire, s'accompagne d'un prix à payer car il n'est pas facile de revendiquer des SEF dans une mer anglophone. Ce faisant, on se rend, souvent impopulaires. Le but de la revendication est celui de l'autonomie. Une autonomie qui s'obtient dans la gestion des SEF en VFF par et pour les femmes francophones minoritaires. Cette autonomie ne s'acquiert qu'au prix d'une collaboration et d'une action collective prenant appui sur des modes d'action relationnels. Certes, l'autonomie s'acquiert également au moyen d'alliances forgées avec le temps, tant au sein de son propre groupe minoritaire, qu'avec des personnes du groupe majoritaire qui accueillent le fait français comme une source d'enrichissement comme l'a été la présence française en Ontario, qui a su

jouer un rôle historique considérable et enrichir le patrimoine culturel de la province.

3.5 Formaliser les apprentissages

Reposant sur les valeurs de base que sont le féminisme et la défense de la langue française, le développement des SEF a connu un essor certain entre les années 1992 à 2013. Malgré les nombreux obstacles, depuis le manque d'engagement politique des gouvernements jusqu'à la résistance rencontrée même en milieu féministe, les intervenantes ont fait usage de divers modes d'action, et elles ont acquis des connaissances dont la valeur stratégique est démontrée par le progrès dans l'accès aux SEF, aux outils, analyses et formations.

Cette progression dans le développement des SEF dans le secteur de la VFF a été bâtie sur la capacité des intervenantes d'analyser leurs stratégies et de tirer des conclusions tant à partir des réussites que des difficultés ou des échecs. Les principaux modes d'action développés pour voir au développement des SEF ont démontré leur efficacité et leur valeur stratégique indéniable. Il est possible de les formaliser de la façon suivante :



De manière succincte, rappelons que la **concertation** permet d'échanger les expériences (dont les formes d'oppression vécues en tant que femmes francophones), d'exprimer les besoins et de faire des constats sur les réussites, les difficultés ou les échecs.

Quant à la **planification stratégique** elle permet de se préparer à répondre aux besoins à divers niveaux et de revendiquer par le démarchage dans le but d'obtenir les moyens de mettre en œuvre les services et les projets. Elle permet de s'inscrire (de manière non-officielle pour l'instant) dans la gouvernance des SEF, occupant une place de choix auprès des bailleurs de fonds afin de mettre en place les services qui répondent véritablement aux besoins.

La **mobilisation des savoirs** (incluant la formation, l'analyse d'enjeux et la recherche) contribue à bâtir une communauté de services forte et efficace.

Finalement, les **alliances** assurent des partenariats efficaces avec les bailleurs de fonds et l'intégration entière des SEF dans le secteur



Tout au long des entrevues, les intervenantes n'établissent pas d'ordre hiérarchique entre ces divers modes d'actions relationnels. Au contraire, pour elles, ces modes d'action sont en constante interaction. Ils sont au cœur de toutes leurs activités professionnelles et de toutes les démarches qu'elles entreprennent afin d'améliorer et de continuer à développer les services en français en violence faite aux femmes.

Nous constatons que ces modalités d'action sont liées à la volonté des intervenantes de transformer intentionnellement les politiques et les pratiques dans le domaine des SEF en VFF. En ce sens, le leadership des intervenantes doit s'exercer en ayant pleinement conscience de l'importance du politique, notamment en vue de suggérer, de proposer des solutions et d'apporter de véritables changements sociaux.

Officialiser la participation des intervenantes à la gouvernance et obtenir des engagements formels à l'égard du développement des SEF, par exemple, sous formes de politiques et de stratégies spécifiques aux SEF dans les plans d'action du gouvernement, permettraient d'ancrer les gains obtenus au moyen des modes d'actions relationnels. En effet, ces gains sont d'autant plus fragiles qu'ils reposent souvent sur des alliées et alliés qui peuvent quitter leur poste, qui sont mutés ou remplacés. Cela éviterait aux intervenantes d'avoir le sentiment de devoir toujours recommencer, de répéter encore et encore le même discours, voire « faire des crises ». Il importe donc de reconnaître les savoirs d'action des intervenantes afin de les exploiter dans l'action. D'où l'importance de les diffuser car ils sont pertinents dans le processus d'innovation.

Chapitre 4 : Conclusion et recommandations

Du fait qu'elles voient au développement des SEF en VFF, les intervenantes francophones de ce secteur sont inévitablement investies d'une double mission si elles veulent que les femmes accèdent au meilleur soutien possible, dans toutes les dimensions liées à leur situation : soutien, justice, logement, santé, aide sociale, etc. Elles voudront donc exercer un leadership continu et maintenir le dynamisme dans la création de nouveaux SEF et la consolidation de ceux-ci par la mise en œuvre de modes d'action appropriés. Les intervenantes doivent constamment exiger des financements et une attention particulière envers les SEF.

Les données présentes dans cette étude permettent de confirmer aussi le besoin d'une action forte et continue de la part du gouvernement, et que les intervenantes francophones devraient pouvoir mieux compter sur leur gouvernement. Grâce à notre étude, nous sommes en mesure de formuler des recommandations en vue de contribuer à l'essor continu des SEF.

1. **Attendu que :** Les intervenantes considèrent, après trente ans d'intervention dans le domaine de la VFF, qu'il faut toujours travailler à fonder la légitimité des SEF en VFF sur une compréhension approfondie de la réalité des femmes francophones et de montrer les conséquences néfastes sur leur sécurité et la qualité des services lorsque ceux-ci ne sont pas offerts en français par des intervenantes formées et dans un réseau géré par et pour les femmes et financé adéquatement, nous recommandons :
 - qu'AOCVF développe une stratégie de sensibilisation et de mobilisation dans le domaine de la VFF destinée aux acteurs communautaires francophones, anglophones et gouvernementaux;

- que cette stratégie soit basée sur les avancées de l'analyse féministe et intersectionnelle reflétant la réalité de l'Ontario français;
- qu'AOCVF fasse connaître l'analyse différenciée selon la langue (ADL) comme un outil visant à réduire les iniquités entre services francophones et anglophones destinés aux femmes et qu'une formation soit élaborée pour bien faire connaître l'ADL aux intervenantes afin qu'elles puissent l'utiliser lorsqu'elles revendiquent en faveur des SEF;
- qu'à l'intérieur de cette stratégie soient développés des outils, pour permettre la tenue d'ateliers de sensibilisation à travers la province.

2. Attendu que : Le développement d'un réseau de SEF en VFF **géré par et pour les femmes** francophones en collégialité a été de nombreuses fois confirmé pour son efficacité et sa capacité à faire de l'offre active par les intervenantes, nous recommandons :

- que le gouvernement ontarien se dote d'une politique de développement des SEF dans le domaine de la VFF fondé sur le principe du « par et pour »;
- que cette politique repose sur une analyse différenciée selon la langue et serve de guide à l'offre active de SEF en VFF en Ontario;
- que la politique soit assortie d'une obligation de consultation, d'un financement pour des SEF autonomes de qualité égale aux services en anglais;
- qu'AOCVF continue de se doter de plans stratégiques afin d'assurer le développement continu de SEF à travers la province.

3. Attendu que : Les intervenantes ont besoin d'assurer leur formation dans le but d'offrir des SEF de qualité optimale, nous recommandons :

- de consolider l'Institut de formation afin qu'il se dote d'une stratégie de formation accréditée dans le but d'assurer la formation des intervenantes et leur développement professionnel en partenariat avec le milieu collégial et universitaire, tout en assurant l'accessibilité à l'ensemble de la province;
- que cette stratégie repose sur les avancées et mises à jour constantes de l'analyse féministe et intersectionnelle, ainsi que l'analyse différenciée selon la langue, et favorise le développement des connaissances par la recherche`;
- que l'Institut ait les moyens mis à sa disposition afin de former le milieu associatif francophone par la tenue d'ateliers et le développement d'outils.

4. Attendu que : Les femmes immigrantes francophones, en tant qu'usagères et en tant qu'intervenantes, participent au développement des SEF, nous recommandons :

- de mettre en place des mesures afin de favoriser la pleine participation des femmes immigrantes à tous les niveaux : intervention de première ligne, direction, conseils d'administration, recherche, élaboration d'outils d'intervention, porte-paroles;
- de prévoir l'émergence et intervenir sur les enjeux de société lorsqu'ils sont liés aux questions d'immigration;
- que le gouvernement, dans sa stratégie de promotion de l'immigration francophone en Ontario, prennent toutes les mesures pour favoriser l'intégration pleine et entière de ces femmes francophones dans la société ontarienne.

Entendre un groupe d'intervenantes clés parler de leurs expériences permet de faire ressortir de nombreuses préoccupations, de manière directe ou indirecte. En plus des recommandations ci-dessus, nous aimerions suggérer les pistes d'action suivantes dans les années à venir, qu'ils s'agissent d'études, d'ateliers ou de groupes de travail. Parmi les questions soulevées par les intervenantes et sur lesquelles elles aimeraient travailler ou obtenir plus d'informations, elles soulignent :

- De faire une plus grande place aux survivantes, de reconnaître davantage leur apport et de favoriser leur participation à tous les niveaux, de la conception des outils d'intervention à la gouvernance des SEF.
- De procéder à une évaluation formelle de l'offre des SEF en VFF partout en province afin d'établir des standards communs et envisager la mise en œuvre d'un processus d'agrément. Les intervenantes seront invitées à participer à l'élaboration de critères en vue d'un outil d'auto-évaluation de leurs interventions à tous les niveaux.
- De faire une réflexion collective sur l'insécurité linguistique afin de proposer des normes réalistes relatives à la langue et, au besoin, de mettre en place des mesures de soutien aux intervenantes. De reconnaître les causes des inégalités en regard de la langue parlée et écrite, et de favoriser des échanges constructifs lors des rencontres des intervenantes qui permettront la pleine participation dans l'espace public des femmes francophones en provenance du milieu minoritaire.
- De soutenir les intervenantes face aux défis que représente la défense des SEF dans le secteur de la VFF afin qu'elles puissent se sentir capables de se prononcer dans l'espace public.
- De prêter une oreille attentive aux situations critiques et aux conflits en milieu féministe en tenant compte des aspects relationnels et hiérarchiques. Créer des espaces de réflexion afin de mieux analyser les causes de ces conflits et tenter de dégager à la fois des

pistes d'action préventives et des mesures correctives.

- Au cours des entrevues, nombreuses sont les intervenantes qui ont parlé de l'intervention féministe privilégiée en milieu francophone. Comme ce n'était pas là le but premier de notre étude et que les questions ne visaient pas spécifiquement ce sujet, nous n'avons retenu qu'un petit nombre de ces propos. Cependant, procéder à une recherche sur l'intervention féministe comme telle auprès des femmes (et de leurs enfants) serait une étape importante pour l'ensemble des SEF en VFF.



Depuis les années 1980, le développement survenu dans l'offre des SEF en VFF en Ontario est le résultat du travail soutenu des intervenantes, appuyées par leurs nombreuses alliées et alliés dans la communauté, le milieu universitaire et au sein du gouvernement, dans certains ministères. L'étude a montré que la tâche s'avère parfois ardue, mais la capacité collective d'analyse des enjeux permet de surmonter certains défis rencontrés ou tout au moins, de comprendre ce qui devrait être mis en place pour y remédier.

L'approche féministe cherche à faire valoir l'action des femmes et à comprendre leurs enjeux afin de les appuyer. L'étude s'est inspirée de cette approche et a permis de donner la parole à de nombreuses intervenantes, de montrer tout le travail accompli ainsi que les modes d'action utilisés dans un cadre souvent hostile. De ces expériences, elles ont tiré nombre d'apprentissages qui ont façonné un espace de collaboration et un mode d'action collective.

La reconnaissance de l'ambition des femmes francophones de mettre sur pied un réseau géré par et pour les femmes francophones en VFF constitue une dimension clé de toute approche ou politique dans le domaine de la VFF. Toutes et tous souhaitons que les femmes victimes de violence puissent davantage se prendre en charge et la démarche des intervenantes féministes francophones n'est pas différente des milieux majoritaires à cet effet. Les femmes en milieu majoritaire font en tout temps de l'offre active de services

en VFF. Afin de pouvoir faire de même, les intervenantes francophones doivent aussi bénéficier des outils, approches, politiques et financement afin de favoriser cette autonomie. L'accès à des SEF en VFF est importante non parce que nous sommes en présence d'une population complètement distincte, mais parce que leur dignité, leur sécurité et leur capacité à intervenir sur leur milieu par la suite en dépend.

Les recommandations que nous avons formulées dans ce rapport pourraient permettre aux femmes francophones impliquées dans le développement des SEF de poursuivre leur travail en sachant qu'elles disposent d'une panoplie d'outils leur permettant d'être plus efficaces. L'expérience des dernières vingt années a rendu possible nombre d'apprentissages qui peuvent maintenant être partagés avec la relève, en vue d'une croissance continue des SEF. Sur le plan politique, ces recommandations s'invitent dans la réflexion en cours sur les 30 ans de la *Loi sur les services en français*. Nous sommes d'accord avec le Commissaire aux services en français qu'il faut revoir la législation. Nous faisons nôtre son ambition de voir l'ensemble de la province désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Nous souhaitons aussi que cette nouvelle loi, une fois promulguée, fasse aussi l'objet d'une analyse différenciée selon le sexe et intersectionnelle afin qu'elle soit enfin inclusive de la diversité de la francophonie ontarienne. L'occasion semble favorable à la formulation de propositions en vue de nous assurer que le secteur de la VFF ne sera pas laissé pour compte.

Annexe 1 : Chronologie du développement des services en français en matière de violence faite aux femmes

Historique du développement des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes en Ontario

(Reproduction du texte de l'affiche préparée pour AOcVF dans le cadre des États généraux de 2014)

1976

Maison d'amitié, Ottawa – La toute première maison d'hébergement dont le mandat est d'offrir des services en français aux femmes victimes de violence ouvre ses portes.

1982

Adoption de la **Charte canadienne des droits et libertés** qui reconnaît l'égalité juridique des femmes et leur droit à la sécurité:

Article 7 – Chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale.

Article 15 (1) – La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.

1983

Ouverture de **Maison Interlude House** (MIH) à Hawkesbury, services d'hébergement et de soutien pour les comtés de Prescott-Russell.

Ouverture de **Habitat Interlude**, un organisme qui offre des services d'hébergement à Kapuskasing et des programmes de soutien en français aux femmes dans les collectivités de Cochrane et de Hearst.

1986

Adoption de la **Loi sur les services en français de l'Ontario** (LSF). La LSF garantit au public le droit de recevoir des services en français de la part des ministères et des organismes du gouvernement de l'Ontario situés dans 25 régions désignées. Le préambule de la LSF reconnaît l'apport du patrimoine culturel de la population francophone et énonce clairement l'importance de le sauvegarder pour les générations à venir.

Le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa débute l'offre de programmes de soutien en matière de violence faite aux femmes.

Début des services de soutien en français en matière de violence conjugale au Service familial catholique d'Ottawa.

1988

Fondation d'**Action ontarienne contre la violence faite aux femmes** (AOcVF). Son mandat : prévention, concertation, formation, outils, développement des services en français. Il faudra attendre quatre ans avant de pouvoir entamer la réalisation du premier projet d'AOcVF.

SOS Femmes: une ligne de soutien pour les femmes francophones, presque entièrement bénévole, offre un soutien téléphonique dans toute la province (sauf la région où l'indicatif régional est le 807). Elle tiendra le coup jusqu'à la création de la Ligne Fem'aide 1 877 336-2433/ATS 1 866 860-7082 qui prendra la relève.

1992

Relevons le défi – Colloque sur l'intervention féministe organisé par le Collectif des femmes francophones du Nord-Est de l'Ontario qui suscite la création de la **Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario**.

Le **Centre des ressources familiales de Sturgeon Falls** est mis sur pied. Il offre des services d'hébergement et de counseling aux femmes victimes de violence. On y trouve en tout temps des services en français.

Le Service familial catholique d'Ottawa offre des services de soutien en français en matière d'agression à caractère sexuel.

1993-1994

Première initiative ontarienne d'envergure visant la mise en œuvre de services en français (SEF) en matière d'agression à caractère sexuel du **ministère du Procureur général** et de l'**Office des affaires francophones**: le projet touche les villes de Toronto, Ottawa, Sudbury, Hamilton, Chatham-Kent, Barrie, Windsor, North Bay, Timmins, St-Catharines, Cornwall et Renfrew. Seuls les centres où les SEF sont autonomes, dirigés **par et pour** les femmes francophones, survivront ou progresseront de façon marquée.

1994

Le colloque provincial sur les agressions à caractère sexuel, **Sensibiliser, décider, agir**, a lieu à Ottawa. Une centaine de participantes y confirment le mandat d'AOcVF.

1995

Première rencontre de concertation des intervenantes francophones qui travaillent dans les services en français en matière d'agression à caractère sexuel. Elles sont une douzaine à se réunir pour parler des besoins, des défis et des enjeux auxquels elles font face au quotidien.

Création d'**Oasis Centre des femmes** (OCF), Toronto : au départ, OCF offre des services de soutien en matière d'agression à caractère sexuel seulement, mais sera vite appelé à offrir aussi des services de soutien en violence conjugale.

Le **Centre Victoria pour femmes** de Sudbury ouvre ses portes. Il aura aussi très vite le double mandat de soutenir les femmes aux prises avec l'agression à caractère sexuel et la violence conjugale.

Mise en œuvre de **Espace Entre-elles**, des services pour les femmes victimes de violence à caractère sexuel au **Centre de santé communautaire de Hamilton-Niagara**. Comme ces services font partie d'un centre de santé, les femmes peuvent aisément y être dirigées par les autres programmes du centre.

Le **Centre ontarien de prévention des agressions** (COPA) est créé pour répondre aux demandes de groupes franco-ontariens qui désirent recevoir de la formation et de l'information sur les programmes de prévention des agressions contre les enfants et les jeunes. www.infocopa.com/

1996

Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel d'Ottawa (**CALACS francophone d'Ottawa**) ouvre officiellement ses portes.

1997

Premier plan stratégique de développement des SEF proposé par AOcVF: Ce plan a mené à la création de nouveaux postes en vue de mieux répondre aux besoins des femmes immigrantes francophones à Ottawa, Toronto et Hamilton. Parce qu'il n'y a pas de services en français pour soutenir les femmes victimes de violence conjugale dans ces localités, des postes s'ajoutent aux effectifs des centres de Sudbury, Toronto et Hamilton qui offrent déjà des services de soutien contre les agressions à caractère sexuel.

Premier projet de formation des intervenantes, financé par l'Office des affaires francophones, un allié d'AOcVF dès les premières heures. Le projet est annonciateur de l' « Institut de formation en matière de violence faite aux femmes ».

Visibles et Partenaires – colloque sur les pratiques et les recherches féministes en milieu francophone.

1998

Depuis 1988, les femmes francophones du Nord-Ouest essaient de mettre sur pied un service à l'intention des femmes, elles obtiennent enfin une première subvention importante pour mettre sur pied Centr'Elles, le **Centre des femmes francophones du Nord-Ouest** de l'Ontario.

Le **Centre Victoria pour femmes** (CVF) obtient du financement pour le projet Passeport qui vise à mieux desservir les femmes francophones de l'Algoma. Il collabore aussi avec Centr'Elles afin que la ligne régionale du CVF puisse desservir le Nord-Ouest (où l'indicatif régional est le 807).

2000

Suite aux revendications des femmes, le ministère des services sociaux et communautaires crée le programme d'appui transitoire et de soutien au logement et finance davantage de programmes à l'intention des enfants témoins de violence. La communauté francophone obtient quelques postes.

Le financement d'une deuxième maison d'hébergement est accordé à la **Maison d'amitié** (Ottawa).

Le **Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones** (MOFIF) est créé à la suite du Forum sur le parrainage des femmes immigrantes, une initiative de la Table féministe francophone de concertation provinciale de l'Ontario. Le MOFIF initie des projets de recherche et de formation répondant spécifiquement aux besoins des femmes immigrantes d'expression française de l'Ontario.

2001

En mai, La Cour suprême du Canada rend sa décision dans l'**Affaire Montfort**, moment clé dans la lutte menée par les Francophones pour conserver le seul hôpital offrant de la formation universitaire en français en milieu minoritaire au Canada. La décision confirme le droit de la communauté francophone de l'Ontario d'avoir ses propres institutions et donne du poids à la **désignation** accordée aux organismes ontariens en vertu de la *LSF*.

Deuxième plan stratégique d'AOCVF - rendue confiante par le succès de son premier plan d'action déposé en 1997, AOCVF en soumet un deuxième au gouvernement de l'Ontario, proposant maintes solutions en réponse aux besoins des régions et de l'ensemble de la province. AOCVF se positionne comme interlocutrice auprès des décideur.e.s.

En novembre, les organismes offrant des services en français dans le secteur de la violence faite aux femmes engagent un dialogue avec le gouvernement provincial afin de mieux financer les services de lignes téléphoniques, selon le modèle de financement de la *Assaulted Women's Helpline*.

2003

Expansion des services de la Maison Interlude House de Hawkesbury : mise en œuvre des **services d'approche** pour les femmes des comtés de Prescott-Russell-Stormont-Dundas-Glengary

Oasis Centre des femmes (OCF) et le Centre Victoria pour femmes (CVF) prennent la relève de SOS Femmes et débutent la mise en œuvre de lignes régionales. La région de l'Est réclame sa propre ligne, ce qui sera accordé en 2004. Les **trois lignes régionales**

francophones d'écoute et de crise desserviront dorénavant toute la province, tant en matière de violence conjugale que d'agression à caractère sexuel.

2004

Encouragée par les résultats de ses plans d'action antérieurs, AOcVF dépose un **troisième Plan stratégique 2004 de développement des services en français en violence contre les femmes**. Les résultats à venir en matière de formation et d'outils ne sont pas le fruit du hasard.

Les 4, 5 et 6 novembre à Ottawa : AOcVF tient les **États généraux 2004 : développement des services en français en matière de violence contre les femmes** pour faire le point sur les développements qui ont eu lieu entre 1994 et 2004. Lors de cette rencontre, le Secrétariat ontarien des services aux victimes du Ministère du Procureur général annonce le financement d'un nouveau **CALACS par et pour les femmes francophones à Timmins** qui était réclamé par les femmes de la région depuis près de dix ans.

Le gouvernement provincial lance le **Plan d'action ontarien contre la violence familiale**. Le plan surprend par son analyse féministe du phénomène de la violence faite aux femmes et annonce l'engagement de la province en matière de sécurité et d'égalité des femmes.

2005

En février, le ministère du Procureur général annonce la **parité du financement** des CALACS francophones avec les centres anglophones situés dans les mêmes localités.

Le ministère du Procureur général annonce du financement pour le développement de nouveaux **CALACS par et pour les femmes francophones dans les régions de Prescott-Russell, du Sud-Ouest et d'un bureau satellite d'Oasis à Brampton**.

A Haileybury, la maison d'hébergement **Pavilion Centre des femmes** travaille à améliorer de plus en plus l'accès à ses services en français.

Fem'aide 1 877 336-2433 – ATS 1 866 860-7082 : Les trois lignes régionales francophones partagent désormais le même numéro et une base de données communes. Fem'aide reçoit des fonds pour une importante campagne de publicité.

AOcVF fait l'adaptation en français de la vidéo **Changer les choses** qui porte sur le harcèlement sexuel en milieu de travail.

2006

Ouverture de **Maison d'amitié II** en mars, ce qui double à Ottawa le nombre de places en maison d'hébergement pouvant accueillir les femmes francophones et leurs enfants.

En avril, ouverture officielle du **Centre Passerelle pour femmes du Nord de l'Ontario**. Dès la première année, les demandes d'information et de soutien se chiffrent par centaines...

En août, annonce importante du ministère des Services sociaux et communautaires visant l'**amélioration des services en français en matière de violence conjugale**. Les résultats:

- des études de besoins pour deux nouvelles maisons d'hébergement, l'une à Toronto et l'autre à Hamilton;
- la consolidation du financement de la ligne Fem'aide;
- la création de huit nouveaux postes francophones de travailleuses d'appui transitoire et de soutien au logement, un modèle efficace en milieu francophone. Les postes sont accordés aux organismes suivants : Centre Passerelle pour femmes, Timmins; Centre Victoria pour femmes pour l'Algoma; Centre des ressources de l'Est d'Ottawa pour Pembroke; Interval House à Kingston; Maison Interlude House à Hawkesbury et Maison d'amitié à Ottawa; un poste à Windsor. Dans le comté de Simcoe, le poste sera jumelé à une subvention du ministère du Procureur général, ce qui permettra la mise sur pied de Colibri Centre des femmes. Pour la région de l'Algoma, l'ajout de ces postes consolide l'offre de services aux femmes francophones dans cette région;
- AOcVF reçoit du financement pour la coordination des nouvelles initiatives, un financement qui se répétera.

Ouverture en octobre d'un **bureau satellite d'Oasis Centre des femmes dans le comté de Peel** qui permet aux femmes d'avoir accès plus facilement au soutien et aux activités d'Oasis.

Initiative importante en regard de la coordination régionale : Le Comité Réseau d'Ottawa et la région de Prescott-Russell reçoivent des fonds annualisés, ailleurs, la coordination régionale se passe principalement en anglais.

2007

Après plusieurs projets menés par AOcVF, la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario (DGCFO) constate l'importance de la formation en français des intervenantes du secteur. Elle accorde à AOcVF des fonds pour créer l'**Institut de formation en matière de violence faite aux femmes**. À partir de cette date et jusqu'à maintenant, 21 modules de formation seront graduellement mis en ligne. Entre 2004 et 2013, AOcVF aura offert plus de 200 formations, d'une durée de trois heures à trois jours, à 4614 intervenantes, directrices et membres des conseils d'administration. www.formationviolence.ca

La campagne de sensibilisation en violence conjugale **Voisin-es, ami-es et familles** est adaptée par AOcVF pour la communauté de langue française en Ontario. Trois agentes régionales en font la promotion, soutenues par la coordonnatrice provinciale. www.voisinsamisetfamilles.ca

Ouverture officielle en novembre, du **Centre Novas, CALACS de Prescott-Russell**. Par ses services à la collectivité, le Centre vise à ce que le sujet de l'agression à caractère sexuel ne soit plus un sujet tabou dans la région de Prescott-Russell.

Également en novembre, ouverture officielle du **Carrefour des femmes du Sud-Ouest de l'Ontario**, CALACS situé à London.

Région de l'**Algoma** – Suite à la fermeture du centre contre le viol de l'Algoma, le **Centre Victoria pour femmes** obtient un poste additionnel pour offrir des services en français aux femmes de l'Algoma, à partir de son bureau de Sault Ste-Marie.

Le gouvernement de l'Ontario crée le **Commissariat aux services en français** chargé de faire des recommandations au gouvernement et d'étudier les plaintes qui lui seront acheminées sur les services en français.

Publication par AOcVF du guide ***Groupe de soutien pour femmes âgées de 65 ans et plus.***

2008

Ouverture officielle en mai de **Colibri Centre des femmes** qui offre des services de soutien en violence conjugale et en agression à caractère sexuel dans le comté de Simcoe.

Les 3 et 4 mars, le ministère des Services sociaux et communautaires organise un premier forum provincial portant sur les services en français en matière de violence contre les femmes.

Le poste de travailleuse en appui transitoire et soutien au logement accordé à Windsor en 2007 fait dorénavant partie du **Réseau des femmes du Sud** situé à Sarnia qui, grâce à son bureau satellite situé à Windsor, est alors mieux en mesure de répondre aux besoins des femmes de la région.

Le ministère des Services sociaux et communautaires annonce qu'il y aura une **maison d'hébergement par et pour les femmes francophones à Timmins**. La mise en œuvre est confiée au Centre Passerelle pour femmes.

Publication par AOcVF de ***La prostitution, une violation des droits humains des femmes pauvres*** et de ***Comprendre au lieu d'étiqueter : l'intervention auprès des survivantes d'agression à caractère sexuel psychiatriquées.***

AOcVF produit la vidéo ***Faire le pont - Across the Chasm*** dans le but de faire connaître, en particulier aux organismes anglophones, les droits qu'ont les femmes d'obtenir des services en français.

2009

Le comité provisoire de la maison d'hébergement pour femmes francophones de Toronto s'incorpore et se met à la recherche d'un terrain. Il n'y a toutefois encore aucun engagement de la part du gouvernement.

Kingston est désignée en vertu de la *Loi sur les services en français* : des SEF doivent donc y être mis en place dès 2009. Le ministère du Procureur général commande une étude de

besoins à savoir comment bien répondre aux besoins des femmes victimes de violence à caractère sexuel dans cette région.

AOcVF soumet un **projet de services juridiques pour les femmes francophones** à plusieurs bailleurs de fonds au fédéral et au provincial. Les femmes francophones ont de la difficulté à trouver de l'information et des conseils juridiques ainsi qu'à obtenir les services d'une avocate ou d'un avocat. Le projet ne pourrait répondre à tous ces besoins mais, en collaboration avec ses partenaires en régions, AOcVF propose de créer des services « virtuels » offerts grâce aux nouvelles technologies de communication.

AOcVF dirige la mise en œuvre du volet francophone du projet d'éducation juridique populaire en matière de droit de la famille, la campagne **Femmes ontariennes et droit de la famille** (FODF). Tous les outils sont adaptés à la réalité francophone, en langage clair et accessible. Les outils sont disponibles sur le Web, sur papier et en version audio. www.undroitdefamille.ca

2010

Annonce, le 7 février, de l'allocation pour la construction de la **maison d'hébergement par et pour les femmes francophones de Toronto**.

Le ministère des Services sociaux et communautaires organise en février, un deuxième forum sur les services en français en matière de violence faite aux femmes.

Ouverture officielle de la maison d'hébergement francophone de Timmins, la **Villa RenouvEllement** en avril. Après une courte période de rodage, la maison ne tarde pas à fonctionner à pleine capacité, signe que le besoin était urgent dans la collectivité...

AOcVF lance son **quatrième plan d'action 2010-2014 : Ensemble, ça marche !**

Publication par AOcVF de **Outiller vers une accessibilité accrue**, un guide pour mieux répondre aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* en matière de service à la clientèle dans le secteur de la violence faite aux femmes.

2011

La **Direction générale de la condition féminine de l'Ontario** concrétise davantage son soutien aux femmes francophones. Par un financement de projets pour des périodes de trois ans, elle permet une meilleure planification des activités et des ressources. Ainsi, sont renouvelés: l'Institut de formation, la campagne Voisin.es ami.es et familles et la campagne Femmes ontariennes et droit de la famille.

Lancement en mars du **Plan d'action de l'Ontario contre la violence à caractère sexuel: Changer les attitudes, changer les vies** dans lequel on annonce que des politiques seront élaborées pour le développement des services en français, politiques réclamées par les femmes francophones depuis nombre d'années. Il y aura aussi la mise sur pied d'un comité

interministériel sur les services en français afin d'assurer une meilleure coordination entre les ministères et la communauté.

Suite aux besoins exprimés par les travailleuses auprès des enfants, AOcVF publie le **Guide d'intervention auprès des enfants, des adolescentes et adolescents exposés à la violence faite aux femmes** et crée également des jeux en français. Vous pouvez trouver la liste complète des publications d'AOcVF sur le site www.formationviolence.ca

2012

La campagne de prévention des agressions à caractère sexuel **Traçons-les-limites** est lancée ! Conçue par AOcVF, en partenariat avec la Ontario Coalition of Rape Crisis Centres (OCRCC), la campagne veut défaire les mythes sur la violence à caractère sexuel et informer l'entourage sur les façons d'intervenir efficacement en toute sécurité. www.tracons-les-limites.ca

2013

Objet de discussions depuis 2009, AOcVF peut commencer la mise en œuvre du **Centre de services juridiques pour femmes francophones de l'Ontario** (CSJFFO). En partenariat avec les organismes membres en régions, et grâce aux nouvelles technologies, le CSJFFO peut offrir aux femmes de l'information juridique en lien avec leurs démarches en droit de la famille, répondre à leurs questions et les diriger vers les ressources appropriées. Les femmes peuvent aussi obtenir des explications qui les aident à remplir les formulaires et à mieux connaître les étapes du processus juridique. Le CSJFFO offre aussi aux intervenantes de l'information juridique, de la formation, des outils, des webinaires et un forum de discussion pour les aider dans leur travail de soutien juridique auprès des femmes.

www.droitsdesfemmes.ca

La Maison de Toronto ouvre ses portes!

2014

En novembre, AOcVF tient des États généraux sur le développement des services en français et les enjeux en matière de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel.

Annexe 2 : Définition d'un service de qualité en français en matière de violence faite aux femmes

Portrait idéal d'un service en français de qualité : un idéal à atteindre

Ce portrait d'un service en français de qualité a été élaboré en 1998 dans le cadre d'une étude sur l'ensemble des SEF en matière de violence en Ontario, par Lucie Brunet dans « Les services en français en matière de violence faite aux femmes : le *défrichage d'un chemin tortueux* », AOcVF, 1998.

1. Le personnel est francophone et compétent :

- le service est géré par des femmes francophones qui ont le pouvoir de prendre les décisions qui affectent les services ;
- la qualité des services offerts en français est équivalente ou supérieure à celle des services offerts à la communauté anglophone ;
- tout le personnel s'exprime couramment en français, oralement et à l'écrit ;
- on retrouve du personnel francophone à tous les niveaux de l'éventail des services offerts par l'organisme ;
- le personnel est sensible à la réalité et à l'oppression des francophones en milieu minoritaire et à leur diversité ;
- le personnel est engagé et fait preuve d'empathie et de respect face à la clientèle ;
- les intervenantes possèdent les compétences et la formation nécessaires pour offrir un service de qualité.

2. Les ressources humaines et financières sont suffisantes :

- les ressources humaines et financières sont suffisantes pour pouvoir répondre à la demande et faire le travail de développement communautaire nécessaire ;
- la continuité du service est assurée ;
- des bénévoles francophones contribuent aux activités de l'organisme, mais le service ne dépend pas seulement ou peu d'elles pour fonctionner.

3. Tous les services sont garantis et accessibles en tout temps :

- les usagères des services peuvent se faire servir entièrement en français du début à la fin ;
- toute la gamme des services offerts est disponible en français ;
- l'accès au service en français est garanti et non seulement sur demande ;
- les services répondent aux besoins ;
- les services sont accessibles aux femmes qui habitent loin
- les services sont permanents ;
- pour les services d'urgence, le personnel francophone est disponible 24 heures par

jour, sept jours par semaine ;

- le personnel est stable ;
- le service est gratuit ;
- le service est confidentiel
- le matériel en français est facile à comprendre et à utiliser par toutes les femmes.

4. Les services ont une approche féministe et holiste qui respecte la diversité des femmes :

- les services offerts ont une orientation féministe fondée sur le respect, le choix offerts aux femmes, la prévention, le changement social ;
- on présente une gamme d'options aux femmes ;
- les services se veulent holistes et axés sur les besoins des usagères
- les services sont accessibles aux femmes dans leur diversité et peuvent répondre aux besoins des femmes des minorités raciales et culturelles, des femmes vivant avec un handicap et des autres femmes ayant des besoins spéciaux ;
- la prise en charge et la responsabilité individuelles et collectives sont privilégiées.

5. La structure organisationnelle appuie l'offre et le développement des services :

- la structure est homogène francophone et autonome ;
- l'organisme prend au sérieux son mandat de servir les femmes francophones ;
- l'organisme fait une offre active des services en français ;
- la publicité et les interventions médiatiques se font en français ;
- les communautés francophones et anglophones sont bien informées de l'existence du service ;
- la direction et le personnel créent un climat qui incite les usagères à se sentir à l'aise de s'exprimer en français ;
- les employées sont soutenues par d'autres collègues francophones dans le même domaine ;
- le conseil d'administration et les comités sont formés de femmes francophones représentatives de la communauté ;
- la direction et les responsables des divers services ou programmes sont d'expression française et sont sensibles à la réalité de la femme francophone minoritaire ;
- la formation à l'intention du personnel et des bénévoles est disponible en français et correspond aux besoins de la clientèle ;
- le réseautage et l'aiguillage vers des ressources connexes se font en français quand c'est possible ;
- le service est redevable à la communauté francophone et reflète ses valeurs.

Bibliographie

- ACTION ONTARIENNE CONTRE LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES, (2008). *Faire le pont, Mieux comprendre les services en français en Ontario, guide d'animation*, Ottawa, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes.
- BARDIN, Laurence (1977). *L'analyse de contenu*. Paris, Les Presses universitaires de France.
- BRUNET, Lucie (1992). *Almanda Walker-Marchand (1868-1949). Une féministe franco-ontarienne de la première heure*, Ottawa, Éd. L'Interligne.
- BUNJUN, Bénita, et collab. (2006). *Coup d'oeil sur les cadres d'analyse féministe intersectionnelle – Intersectional feminist frameworks : An emerging vision*, Ottawa, Institut canadien de recherches sur les femmes.
- BURLONE, Nathalie, et collab. (2008). « Horizontalité et gouvernance décentralisée : les conditions de collaboration dans le contexte de l'action communautaire », *Administration publique du Canada*, Vol. 51, N° 1, p. 127-142.
- CARDINAL, Linda et Éric FORGUES (2015). « Introduction », dans Linda Cardinal et Éric Forgues (dirs). *Gouvernance communautaire et innovations au sein de la francophonie néobrunswickoise et ontarienne*, Québec, Presses de l'Université de Laval, p. 1-22.
- CARDINAL, Linda, Marie-Luce GARCEAU, Ghislaine SIROIS et Nathalie PLANTE (2015). « Le rôle des intervenantes du secteur de la violence faite aux femmes dans le développement des services en français en Ontario : une étude exploratoire », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, <http://id.erudit.org/iderudit/1032548ar> (page consultée le 11 juillet 2016), Vol. 21, N° 1, p. 40-72.
- CORBEIL, Jean-Pierre, et Sylvie LAFRENIÈRE (2010). *Portrait des minorités de langues officielles au Canada : les francophones en Ontario*, Ottawa, Statistique Canada, no 89-642 au catalogue.
- GARCEAU, Marie-Luce (1995) *Les Franco-Ontariennes de 45 à 64 ans : analyse de leurs conditions de vie*, thèse de doctorat, Montréal, Université du Québec à Montréal.

- GARCEAU, Marie-Luce (2008). *De la concertation... de la concertation... et encore de la concertation*, conférence donnée à Toronto pour Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, 3 mars 2008.
- INSTITUT DE FORMATION EN MATIÈRE DE VIOLENCE FAITE AUX FEMMES (2016). *Formation en ligne et multimédia*, <http://formationviolence.ca/formation/>, page consultée le 15 juillet 2016.
- INSTITUT NATIONAL D'EXCELLENCE EN SANTÉ ET SERVICES sociaux (s.d.). *Définition de la mobilisation des connaissances à l'INESSS*, https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/TransfertMobilisationConnaissances/Definition_mobilisation_des_connaissances-INESSS.pdf, page consultée le 18 juillet 2016
- L'ÉCUYER, Robert (1987). « L'analyse de contenu : notion et étapes », dans Jean-Pierre Deslauriers, *Les méthodes de la recherche qualitative*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p 49-65.
- L'ÉCUYER, Robert (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu. Méthode GPS et concept de soi*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- LAPIERRE, Simon, Cécile CODERRE, Chantal BOURASSA, Marie-Luce GARCEAU, Isabelle CÔTÉ (2014). « Quand le manque de services en français re-victimise les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants : impacts des lacunes dans l'accès aux services en français en Ontario et au Nouveau-Brunswick », *Reflets*, revue d'intervention sociale et communautaire, Vol. 20, No 2, p.22-51.
- LÉGER, Rémi (2015). « Qu'est-ce que la gouvernance communautaire francophone ? », dans Linda Cardinal et Éric Forgues (dirs). *Gouvernance communautaire et innovations au sein de la francophonie néobrunswickoise et ontarienne*, Québec, Presses de l'Université de Laval, p. 25-44
- PAQUET, Gilles (2009). « Public governance : $(G \Rightarrow g) \cap (G_1 \Rightarrow G_2)$ », *Optimum online*, *La revue de gestion du secteur public*, Vol. 39, No 4, p. 17-34.
- OASIS CENTRE DES FEMMES (2015). *Une Oasis pour elles, 20 ans au service des femmes de Toronto, Histoire d'Oasis centre des femmes, 1995-2015*, Toronto, Oasis centre des femmes.
- RICHARD, Sophie ET Thierry RIEUA (2008), *Une approche historique de la gouvernance pour éclairer la gestion concertée de l'eau en France*, publié dans le cadre du IWRA 13th World Water Congress, Montpellier (France) [en ligne] http://www.iwra.org/congress/2008/resource/authors/abs863_article.pdf (consulté le 6 mars 2015).

TUTTY, Leslie (2016). Shelters for abused women in Canada: A celebration of the past, challenges for the future Note 4 du document : Voir le site : http://www.academia.edu/1590855/Shelters_for_abused_women_in_Canada_A_celebration_of_the_past_challenges_for_the_future de Leslie Tutty, Université de Calgary, 1998, p.4, page consultée le 30 mars 2016.

UNIVERSITÉ D'OTTAWA (s.d.). *La mobilisation des connaissances*, <http://arts.uottawa.ca/sites/arts.uottawa.ca/files/la-mobilisation-des-connaissances.pdf>, page consultée le 18 juillet 2016