



ALLIANCE DES FEMMES DE LA
FRANCOPHONIE CANADIENNE

IMPORTANCE D'AVOIR DES SERVICES DANS SA LANGUE MATERNELLE

PROJET VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Projet financé dans le cadre du Programme de promotion de la femme par:



**Condition féminine
Canada**

**Status of Women
Canada**

Présenté par



ALLIANCE DES FEMMES DE LA
FRANCOPHONIE CANADIENNE

Auteure: Fatoumata D. Barry, Consultante

mars 2015

VIOLENCE FAITE AUX FEMMES

Importance d'avoir des services dans sa langue maternelle

La Charte canadienne des droits et libertés, à l'instar de plusieurs accords internationaux en matière de droits humains, entérinés par le Canada, exigent d'éliminer les discriminations subies par les femmes, incluant la violence sous toutes ses formes.

La violence faite aux femmes résulte du système de gestion de nos sociétés qui est le patriarcat.

Ainsi que défini par Bourgault, «le Patriarcat ou système patriarcal est un système de domination qui repose sur des inégalités, de l'exploitation, de la discrimination, des privilèges, des valeurs, des normes, des lois, des religions et de la socialisation. Le patriarcat est aussi basé sur la prétention qu'il existerait une infériorité naturelle des femmes en tant qu'êtres humains et sur la hiérarchisation des rôles assignés dans nos sociétés aux hommes et aux femmes. C'est ce système qui génère la violence à l'égard des femmes. Le patriarcat a institué un ordre de domination (social, économique, politique) du masculin sur le féminin.»¹

À ces discriminations savamment orchestrées et imposées par les hommes depuis la nuit des temps, s'ajoutent d'autres formes d'injustice dont continuent de souffrir les femmes victimes de violence vivant dans un milieu minoritaire: c'est le manque de services dans leur langue maternelle.

Or, la capacité d'accéder à des services dans leur propre langue est primordiale pour le rétablissement des femmes qui ont subi des violences. La compétence d'une intervenante ou d'un intervenant de pratiquer une écoute active² dans le soutien d'une femme victime de violence lors de son intervention, contribue efficacement à l'offre de services de qualités ³ en matière de violence faite aux

¹ Bourgault, France et Diane Matte pour le comité organisateur des 12 jours d'action. *Ce que nous savons de la violence envers les femmes*, Argumentaire pour les 12 jours d'action pour l'élimination de la violence envers les femmes, édition automne 2010, p.4-5.

² L'écoute active consiste à reformuler les sentiments de son interlocuteur par des mots. Il s'agit de **comprendre et d'explicitier la dimension affective que votre interlocuteur ne dévoile pas verbalement**. L'intérêt de cette pratique est évident puisqu'elle permet de mettre en confiance l'autre, qui se sent compris et reconnu. Carl Roger, psychologue américain - Source: Maxicours.com.

³ <<La capacité d'une organisation à satisfaire les besoins et les attentes des clients (usagers), par l'utilisation des meilleures pratiques et la conformité aux normes établies, de façon efficiente et au moindre risque, au regard des ressources disponibles. Cette qualité se reflète tant au niveau des attitudes et des contacts humains établis entre le

femmes. Être comprise et avoir la possibilité de comprendre et de nommer son mal, d'exprimer de façon adéquate ses sentiments et ses émotions, sont essentielles à l'atténuation de la souffrance chez la femme survivante de violence, et permet de faciliter sa guérison. Car, la langue n'est pas simplement un moyen de communication verbale, elle est aussi une expression culturelle.

Plusieurs études ont démontré qu'en matière de santé et de violence, les victimes perdent souvent leurs moyens de communiquer de façon adéquate dans leur seconde langue, lorsqu'il s'agit de décrire convenablement leur douleur. Elles se sentent plus à l'aise de le faire dans leurs langues maternelles.

Le concept de la langue et de la culture est un facteur déterminant dans l'offre de services de qualité. La langue est perçue comme un déterminant social de la santé. Or la santé est définie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme : «un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité»⁴. C'est pourquoi, on ne saurait dissocier la violence de la santé chez les femmes survivantes de violence.

La violence faite aux femmes ne date pas d'aujourd'hui. Si elle a été reconnue par les Nations Unies et par plusieurs autres pays à travers le monde, dont le Canada comme étant un crime, nombreuses sont les personnes qui ne savent pas la reconnaître dans toute sa dimension et dans toutes ses formes.

Définition de la violence faite aux femmes:

La violence faite aux femmes est définie par les Nations Unies comme « *Tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée* »⁵.

personnel et les clients, qu'au niveau des procédures et des services rendus>>. Conseil québécois d'agrément - Santé et services sociaux.

⁴ Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 États. 1946; (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la Santé, n°. 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948.

⁵ Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (1993).

La violence se manifeste sous différentes formes:

- La violence physique : frapper, étouffer, battre. Agresser avec les mains ou avec un objet. Menacer à l'aide d'un couteau ou d'une arme à feu. Commettre un meurtre.
- La violence sexuelle : imposer une activité non désirée de nature sexuelle par des menaces, de l'intimidation ou la force physique.
- La violence émotionnelle ou verbale : faire des commentaires humiliants et dégradants à propos du corps ou du comportement d'une femme. La forcer à se prêter à des actes dégradants. La confiner à la maison. Détruire ou endommager ses objets personnels. Menacer de la tuer ou de tuer ses enfants ou encore ses animaux de compagnie. Menacer de se suicider.
- La violence économique ou financière : voler ou soutirer de l'argent ou des objets de valeur appartenant à une femme sans son consentement, ou lui en refuser l'accès (situation particulièrement préoccupante chez les femmes âgées). La forcer à travailler ou lui refuser le droit de travailler.
- La violence spirituelle : utiliser la religion d'une femme ou ses croyances spirituelles pour la manipuler, la dominer ou la contrôler.
- Le harcèlement criminel : surveiller une femme de façon persistante, malveillante et non désirée. Porter atteinte à sa vie privée d'une manière qui constitue une menace à sa sécurité personnelle.

Malgré les avancées féministes et les nombreux efforts qui sont continuellement faits pour la lutte contre ce fléau qui constitue un frein au développement harmonieux de notre société, beaucoup reste encore à faire. Car, la violence ne détruit pas que l'individu qui la subit, elle affecte toute la société, tant sur le plan social que sur le plan économique.

Pour que la lutte contre la violence faite aux femmes soit effective, les décideurs politiques (gouvernements fédéral et provinciaux) doivent avoir une volonté réelle d'inclure dans leurs plans de développement sociocommunitaire, un financement constant et consistant de programmes visant à éliminer la violence dans nos collectivités. La formation, la sensibilisation et l'éducation continues des

communautés à tous les niveaux, en vue d'obtenir de bons résultats à court, moyen et long terme sont indispensables. La nécessité d'offrir des services de qualité s'impose pour atteindre les objectifs visant à rendre efficace la prévention et la lutte contre la violence faite aux femmes. C'est pourquoi, les fournisseurs de services, eux aussi, doivent en tenir compte dans leur approche quant à leurs méthodes d'intervention.

Nous estimons que chaque femme a le droit d'être et de se sentir en sécurité chez elle et au sein de la collectivité. Une intervention précoce et efficace par des professionnelles et des professionnels peut contribuer à atténuer les effets de la violence et à réduire le risque de connaître des problèmes physiques, affectifs et psychologiques à plus long terme. Cela passe surtout par la disponibilité des services dans la langue maternelle de la victime.

«Des études portant sur plusieurs déterminants montrent qu'au Canada les francophones en situation minoritaire seraient généralement en moins bonne santé que leurs concitoyens d'une même province»⁶

Les avantages d'avoir des services dans sa langue maternelle sont donc nombreux. Nous ne citerons ici que quelques uns, pour aider à mieux saisir l'importance de l'adaptation des programmes et services destinés à améliorer les conditions de vie des femmes qui ont subi de la violence. Pour ce faire, nous énumérerons séparément, les avantages par rapport aux intervenants et aux femmes victimes de la violence.

Des intervenantes et intervenants des services sociocommunautaires et de la santé:

Avoir la compétence (l'aptitude) d'offrir les services dans la langue maternelle des femmes victimes de violence favorise:

- Une meilleure compréhension de la situation que vit la victime;
- Une meilleure interprétation du problème en vue d'offrir les meilleurs services;
- Un soutien adéquat de la victime, afin qu'elle se sente en sécurité et bien aidée;
- Un aiguillage vers les ressources appropriées;
- Une bonne sensibilité au problème de la victime;

⁶ Source: (Rapport au ministre fédéral de la Santé Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, 2001, cité par Réseau santé albertain, 2007, p .12).

- Une plus grande réceptivité émotionnelle face à la situation de la survivante de la violence à l'avenir.

Des femmes victimes de violence:

Avoir la possibilité d'être servie dans sa langue maternelle, permet aux femmes survivantes de violence, de:

- Briser plus facilement le silence et de dénoncer l'acte de violence;
- Se sentir écoutée, comprise et soutenue pour prendre une décision avisée (bonne);
- Pouvoir mieux exprimer ses sentiments, ses émotions, ses problèmes: parce qu'il est plus facile de trouver les mots justes dans sa langue quand on vit une situation de crise ou de détresse. Pour des raisons de sécurité aussi. Si la vie d'une femme est en danger, ou celle de ses enfants l'est, il faut pouvoir communiquer efficacement avec elle et savoir ce dont elle a besoin pour lui apporter l'aide nécessaire. Les femmes disent souvent qu'elles ont eu besoin de parler de leur situation dans la langue dans laquelle la violence ou l'abus s'est produit, en utilisant les mêmes mots pour nommer ce qu'elles ont vécu;
- Mieux comprendre les différentes possibilités qui lui sont offertes;
- Mieux comprendre la loi ou les lois, lorsqu'il s'agit de garde d'enfants, de divorce, etc.): parce que le niveau de risque est élevé si on ne se fait pas bien comprendre ou si on ne comprend pas bien les directives ou les questions qui sont posées. «À titre d'exemple, le cas d'une femme qui a perdu la garde de ses enfants quand elle a mal répondu à une question de la Société d'aide à l'enfance (SAE), qui a conclu que ses enfants étaient à risque... ça a pris plus de six mois et l'accompagnement d'un des services membres d'AOCVF, pour qu'elle puisse reprendre la garde de ses enfants»
Source: Action Ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOCVF). Les femmes d'expression française ont le droit d'avoir accès aux mêmes informations que les femmes anglophones, dans les situations critiques comme les questions légales. Les intervenantes d'une maison d'hébergement ou d'un service de soutien donnent des informations aux femmes sur le partage des biens ou la garde légale des enfants. Il est important que les usagères puissent bien comprendre ce qui va se passer, et quels sont leurs droits. Si cela est fait en français, en général, l'usagère aura plus de chances de bien le comprendre. De plus, elle a le droit de savoir quels sont ses droits en matière de services en français (SEF) et le droit au soutien des services lorsqu'elle veut faire valoir ses droits aux services en français (SEF), au même titre que pour tous les autres droits qui lui sont reconnus.
- Être « entière », de ne pas être « disloquée », de ne pas avoir l'impression que la problématique n'est pas tout à fait « la sienne » lorsque la discussion se fait entre « expertes ou experts » et en anglais... Une femme

doit sentir qu'elle est partie prenante des procédures, tant en maison d'hébergement où elle vit temporairement que dans les groupes offerts par les organismes de lutte contre la violence faite aux femmes, à la cour ou à la société d'aide à l'enfance... elle ne doit pas être traitée comme si le problème débattu ne la concernait pas;

- Se sentir à l'aise et en confiance;
- Renforcer la confiance en soi, mais aussi l'estime de soi;
- Se sentir en sécurité par l'assurance d'être bien comprise et bien entourée;
- Mieux ventiler (évacuer la colère et la souffrance créées par la violence);
- Avoir la capacité et la facilité de nommer ce qu'elle ressent;
- Avoir la capacité de vaincre la peur et la honte, car sachant qu'elle n'est pas seule dans un tel cas, et comprenant les voies de recours prévues par la loi lorsqu'elle subit de la violence;
- Avoir une meilleure compréhension des services d'aide et de soutien existants;
- Être plus ouverte à renforcer ses capacités par rapport à toutes les formations dont elle pourrait bénéficier lors des interventions, afin de se protéger de la violence;
- Avoir la capacité de se défendre et de se sentir à l'aise de demander de l'aide;
- Être apte à lutter contre l'auto-victimisation, car comprenant à travers l'intervention qu'elle n'est pas responsable de ce qui lui arrive;
- Avoir la capacité de sortir de la liaison de violence et avoir la facilité de consommer cette rupture;
- Permettre la reconstruction de la femme pour mieux faire face à son avenir;
- Développer une confiance en soi avec les outils de l'intervention;
- Être mieux outillée pour briser le cercle de la violence et d'éviter de retomber dedans: parce qu'une femme victime de violence, c'est une femme à qui on a enlevé son pouvoir. La reprise de pouvoir est importante pour elle;
- Briser l'isolement à travers les groupes de soutien et le réseautage avec d'autres femmes qui ont elles aussi subi la violence;
- Favoriser le rétablissement de la femme (guérison)

Bref, pour le cas des femmes francophones victimes de violence, la langue est souvent le premier outil dans le maintien et le rétablissement de sa santé. En communiquant dans sa langue maternelle, elle a plus de facilité à :

- Demander de l'aide
- Expliquer son vécu et sa condition
- Exprimer ses besoins et ses préférences

- Assumer la prise en charge de son avenir, ainsi que celui de ses enfants

Le professionnel (de la santé et des services communautaires) qui communique en français avec la survivante francophone de violence, a plus de facilité à :

- Échanger des informations essentielles permettant de minimiser les effets néfastes de la violence sur la femme
- Encourager la poursuite de l'intervention et favoriser le rétablissement de la santé (physique, psychologique ou émotionnelle, mentale, financière, etc.)
- Établir des relations pour le maintien d'un bon état psychologique et mental sur la durée.

Ainsi, pour apporter une aide adéquate aux femmes victimes de violence en situation minoritaire, il convient de prendre les mesures qui s'imposent, tant du côté des décideurs politiques que du côté des intervenants en santé et en milieu sociocommunautaire. Au risque de répéter de nombreuses recommandations qui ont été déjà faites par plusieurs organismes et institutions féministes en la matière, nous limiterons nos recommandations aux suivantes:

Recommandations:

1. La mise en place dans chaque province et territoire, d'organismes communautaires francophones, spécialisés dans la lutte contre les violences faites aux femmes partout où les francophones sont en situation minoritaire;
2. La mise en place d'un organisme parapluie, chargé de la revendication de programmes et services adéquats pour les femmes victimes de violence, ainsi que de l'appui aux organismes chargés de la lutte contre les violences faites aux femmes. Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF) en est un exemple éloquent;
3. La prise en compte, comme une priorité, de la lutte contre les violences faites aux femmes par les instances de décision (fédérales, provinciale et territoriale). Pour cela, les gouvernements doivent inclure dans leurs plans de développement sociocommunautaire, la lutte contre la violence faite aux femmes, en allouant du financement constant et consistant aux organismes qui en ont la charge;
4. L'extension de l'éducation des communautés (information et sensibilisation) face à la violence faite aux femmes au milieu scolaire (très tôt) et qu'elle ne soit pas que ponctuelle, mais continue;
5. La mise en place d'une association d'organismes francophones de lutte contre la violence faite aux femmes en situation minoritaire au niveau

national, en vue de faciliter la concertation, les échanges et la mise en œuvre de programmes efficaces pour les femmes.

Conclusion:

Il est certain que la mise en place d'organismes francophones de lutte contre la violence faite aux femmes (des organismes gérés par les francophones et pour les femmes francophones) dans les endroits où les francophones sont en situation minoritaire, demeure essentiel, si nous voulons obtenir les résultats escomptés pour l'éradication de ce fléau au sein de nos communautés. Toutefois, en attendant d'atteindre cet objectif, il est important de développer des services en français (SEF) dans tout autre organisme directement lié à la lutte contre la violence faite aux femmes de sorte que les femmes aient accès aux services requis de façon adéquate en tout temps, pas seulement quand l'intervenante qui parle français est présente. Généralement, lorsqu'il n'y a qu'une personne qui s'exprime en français au sein d'un organisme, l'attente pourrait être plus longue pour la femme. Dans bien des organismes, les services en français reposent souvent sur une seule personne et si elle part (quitte son poste) ou n'est pas de service lorsque la survivante de violence en a besoin, le service n'existe plus. Les femmes survivantes de la violence, risquent ainsi, en plus de leur souffrance originale, d'avoir le sentiment qu'elles ne sont pas importantes et que le personnel de l'organisme ne veut pas répondre à leurs besoins, surtout en présence d'autres femmes anglophones qui pourraient bénéficier rapidement des services, car l'organisme ayant plus de personnel à même de les offrir en tout temps.

Aussi, les services « bilingues » ne sont pas dans tous les cas un succès. Il n'est pas rare de trouver du personnel (intervenant-e) portant un nom à consonance francophone, qui ne parle pas du tout ou qui ne parle que peu français. Ainsi, en embauchant du personnel pour un poste bilingue ou francophone, il est primordial de s'assurer de la capacité réelle de la personne de pouvoir utiliser correctement le français (oral et écrit) pour répondre aux besoins des femmes lors des interventions. C'est aussi le cas du recours aux services d'interprétariat. Les expressions et termes ne signifient pas toujours la même chose. Ils sont le plus souvent différents d'une langue à l'autre, ainsi que d'une culture à l'autre.

Il est important que collectivement, les femmes d'expression française reprennent leur pouvoir face aux différents services et face aux décideurs des

divers niveaux de gouvernements. Une façon de le faire est de se donner les moyens d'agir et d'obtenir ce dont on a besoin tel que requis par la loi. Il s'agit d'un droit.

Dans ce contexte, les organismes membres de l'AFFC, tels que *la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse, le Réseau-femmes de la Colombie-Britannique et la Coalition des Femmes de l'Alberta*, poursuivent leurs efforts afin de lutter efficacement contre la violence faite aux femmes dans leurs provinces respectives, en multipliant le démarchage (formel et informel) auprès de leurs instances, en organisant des séries de formation et de sensibilisation du public, en développant des outils d'information, de formation et de sensibilisation en français, pour aider les femmes à se protéger de la violence, mais aussi afin que soient mises à leur disposition les ressources nécessaires lorsqu'elles subissent la violence. Les ressources développées dans ce cadre peuvent être consultées sur le site de l'AFFC.