

MARYSE RINFRET-RAYNOR
ÉLISABETH LESIEUX
NORMAND BRODEUR
NATASHA DUGAL

ADAPTATION DES INTERVENTIONS AUX BESOINS DES
IMMIGRANTS-ES EN SITUATION DE VIOLENCE CONJUGALE :
ÉTAT DES PRATIQUES DANS LES MILIEUX D'INTERVENTION

E S Y N T H È S E

cri
viff

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

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

VEDETTE PRINCIPALE AU TITRE:

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

ISBN 978-2-921768-97-9

1. Immigrants, Services aux - Canada. 2. Victimes de
violence familiale, Services aux - Canada. 3. Violence entre
conjointes - Canada. I. Rinfret-Raynor, Maryse. II. Centre de
recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et
la violence faite aux femmes.

HV4013.C2A322 2013 362.89'9120971 C2013-940186-5

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

01	CONTEXTE DE LA RECHERCHE	02
02	MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	06
03	PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS	09-10
	TYPOLOGIE DES INCIDENTS CRITIQUES	11
	DESCRIPTION DES INCIDENTS CRITIQUES	12
	▪ La langue	12
	▪ Les troubles psychologiques	14
	▪ Les représentations de la violence conjugale dans le couple	15
	▪ L'isolement social et la dépendance au conjoint	18
	▪ Les conflits de loyauté	20
	▪ Les conflits normatifs	22
	▪ Les enjeux autour des institutions du pays d'accueil	25
	ANALYSE THÉMATIQUE DES QUESTIONS DE SYNTHÈSE	27
	▪ Description des thèmes en lien avec les éléments d'une intervention adaptée	28
	▪ Recommandations pour l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes	32
04	SYNTHÈSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS	35-36
05	BIBLIOGRAPHIE	48

CO

NTE

XTE

DE LA RECHERCHE

La violence conjugale chez les personnes immigrantes constitue un enjeu de recherche et d'intervention important. Bien que les statistiques officielles ne permettent pas d'avancer des taux de prévalence exacts, de nombreuses études faites auprès de plus petits échantillons mettent en lumière des taux considérablement plus élevés dans cette population que dans la population en général (Raj et Silverman, 2002; Ahmad, Riaz, Barata et Stewart, 2004). Seulement à Montréal, on estime que près du tiers des dossiers de violence conjugale traités à la cour municipale concernent les familles issues de communautés ethnoculturelles, alors que les immigrants ne représentent que 18% de la population montréalaise (Oxman-Martinez et Krane, 2005).

Bien que la violence conjugale ne soit pas un phénomène propre aux personnes immigrantes, plusieurs facteurs situationnels et contextuels peuvent créer un environnement qui les rendra plus à risque de commettre ou de subir des gestes violents lors de conflits conjugaux. L'immigration en soi pourrait être un élément déclencheur de la violence ou encore en augmenter la sévérité ou la fréquence (Ahmad, Driver, McNally et Stewart, 2009; Raj et Silverman, 2002). Dépendamment de leur statut et de leur nationalité, certaines personnes immigrantes pourront se trouver confrontées à des obstacles reliés à la langue (Benhadjoudja, 2011), à un faible revenu ou à la difficulté à se trouver un bon emploi (Derose, Escarce et Lurie, 2007). Certaines femmes se trouveront dans une situation de parrainage avec leur conjoint, ce qui augmentera leur dépendance vis-à-vis de celui-ci (Fortin, Côté, Rousseau et Dubé, 2007). Les personnes immigrantes pourront avoir vécu divers traumatismes dans leur pays d'origine (Kim et Zane, 2004). Enfin, il n'est pas rare que toutes les circonstances entourant l'immigration déstabilisent la cellule familiale, amenant ses membres à redéfinir leur rôle et entraînant une forte anxiété (Pontel et Demczuk, 2007). Amalgamées l'une dans l'autre, toutes ces difficultés peuvent créer un important climat de tension dans le foyer des personnes immigrantes et se transformer en violence (Kim et Zane, 2004).

Au Québec, une étude réalisée par Rinfret-Raynor, Brodeur, Lesieux et Turcotte (2010) montre que les services d'aide en matière de violence conjugale – plus spécifiquement les maisons d'hébergement et les organismes d'aide aux conjoints aux comportements violents – reçoivent de plus en plus de personnes immigrantes et qu'ils doivent composer avec cette réalité, surtout à Montréal. Selon les intervenants-es des organismes pour conjoints aux comportements violents qui ont pris part à cette étude, il s'agirait de la « réalité particulière » dont la fréquence a le plus augmenté entre 2003 et 2009. D'ailleurs, tant pour les maisons que pour les organismes, les données témoignent de l'effort fait pour rendre les

services plus accessibles aux communautés issues de l'immigration, notamment par le développement de services en anglais et dans certains cas, en espagnol. Toutefois, les intervenants-es soulignent que ces efforts sur le plan de la langue ne sont pas toujours suffisants pour intervenir de manière adaptée auprès de ce type de population. La complexité des interventions réside aussi dans l'adaptation à d'autres paramètres tels que la culture d'origine de la personne, ses valeurs ou son parcours d'immigration. La présence grandissante des personnes immigrantes dans les services d'aide pose la question de l'adaptation des interventions à leur réalité.

Le 2e plan d'action en violence conjugale, publié en 2004, soulignait déjà qu'il faut « améliorer la connaissance des besoins des clientèles vivant des réalités particulières¹ afin que les intervenantes et les intervenants puissent adapter leurs interventions et leurs outils aux réalités de ces clientèles » (Gouvernement du Québec, 2004). Cette recommandation a été réitérée dans le rapport de Rinfret-Raynor *et al.* (2010) cité précédemment. Les auteurs précisent en effet qu'il est important de continuer de se pencher sur la situation des femmes et des hommes vivant de la violence conjugale et présentant des « réalités particulières afin de mieux les rejoindre et de développer des services adaptés à leurs besoins (p.216) ».

Les écrits scientifiques révèlent de multiples barrières à l'intervention auprès des personnes immigrantes. Il pourra s'agir de barrières personnelles telles que la langue (Benhadjoudja, 2011), des sentiments de honte ou de culpabilité (Abu-Ras, 2003), une dépendance économique au conjoint (Menjivar et Salcido, 2002) ou encore l'isolement social (Fortin *et al.*, 2007). D'autres barrières sont de l'ordre de la culture ou de la religion. Il peut alors s'agir des représentations que les personnes immigrantes se font de la violence, d'une conception traditionnelle de la famille (Rojas-Viger, 2007) ou encore d'une crainte de stigmatisation ou de rejet de la communauté (Smith, 2004). Des barrières sont finalement d'ordre institutionnel, tel qu'une méconnaissance des ressources d'aide (Abu-Ras, 2003), les craintes d'une répercussion du dévoilement de la violence sur le processus d'immigration (Smith, 2004), les craintes quant au jugement ou au racisme de la part des différents acteurs du système et un manque de collaboration intersectorielle (Guruge et Humphreys, 2009).

En réponse à ces diverses barrières, les chercheurs formulent une multitude de recommandations visant à favoriser l'adaptation des services d'aide en violence conjugale auprès des personnes immigrantes. Les auteurs font ressortir l'importance par exemple de favoriser l'insertion sociale des personnes immigrantes (Rojas-Viger, 2007), de respecter leurs valeurs familiales et celles de la communauté d'appartenance (Ahmad *et al.*, 2009), de développer des activités de sensibilisation dans les communautés (Guruge et Humphreys, 2009), de former des équipes d'intervenants-es multiethniques, sensibles à la diversité et aux relations interculturelles (Pontel et Demczuk, 2007), ou de développer une meilleure collaboration intersectorielle (Guruge et Humphreys, 2009; Smith, 2004).

1 Les femmes âgées, les femmes handicapées, les femmes autochtones, les femmes immigrantes et les Québécoises des communautés culturelles, les lesbiennes, les gais et les hommes violents.

Toutefois, au regard de ces multiples recommandations, plusieurs questions se posent encore quant à la réalité vécue par les intervenants-es lorsqu'ils travaillent auprès des personnes immigrantes : comment se vit concrètement l'adaptation des interventions dans les milieux de pratique? Comment les intervenants-es définissent-ils cette notion? Comment procèdent-ils concrètement pour mettre en œuvre une intervention adaptée? Qu'est-ce qu'une intervention adaptée dans les faits?

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

Les objectifs spécifiques de la recherche sont donc les suivants :

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

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

MET

HOD

OLO

GIE

DE LA RECHERCHE

La méthodologie adoptée dans cette étude est qualitative. Les objectifs ont été réalisés grâce à des entrevues effectuées auprès d'intervenants-es de différents milieux de pratique en violence conjugale.

La méthode des incidents critiques

La technique des incidents critiques (TIC; Flanagan, 1954) a été privilégiée afin de dresser un portrait des pratiques actuelles des intervenants-es en violence conjugale qui travaillent avec une clientèle immigrante, et ainsi analyser comment, concrètement, ils parviennent à adapter leurs interventions auprès d'elle. Les incidents critiques dans cette recherche consistent en des situations impliquant des hommes immigrants ou des femmes immigrantes dans une situation de violence conjugale où les intervenants-es ont eu besoin d'adapter leurs techniques d'intervention habituelles. La TIC a permis de détailler la suite de comportements et d'interventions utilisés par les intervenants-es dans de telles situations critiques, et de comprendre ce qui a été déterminant pour l'exécution de la tâche ou l'atteinte du but.

Les instruments

- Un questionnaire sociodémographique a été rempli par les répondants-es avant l'entrevue.
- Un guide d'entrevue basé sur la méthode des incidents critiques a été élaboré. Il est constitué d'une consigne générale, puis d'une série de relances visant à décrire et à décortiquer un ou des incidents ayant nécessité une adaptation de l'intervention. Des questions de synthèse concluent l'entrevue. Elles portent sur la définition, les défis/barrières et les recommandations pour une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes.

Les étapes de l'analyse de données

Les soixante six incidents rapportés par les intervenants-es ont été décrits, codifiés et classés selon leur thématique. La classification a été retravaillée à plusieurs reprises de façon à mieux définir et à préciser les catégories et sous-catégories.

En vue d'analyser les données des questions de synthèse, une grille de codage a été constituée puis le contenu de chaque entrevue a été analysé à l'aide du logiciel N'Vivo.

L'échantillon

Les données de l'étude ont été obtenues entre les mois d'octobre 2011 et mai 2012. Treize intervenantes de maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, six intervenants d'organismes pour conjoints ayant des comportements violents et six intervenants-es du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC-CSSS) ont été interviewés. La majorité des intervenants-es sont des femmes (17/28); les six intervenants des organismes pour conjoints violents sont exclusivement des hommes.

La majorité des intervenants-es (27/28) ont été recrutés dans la région de Montréal et sa périphérie. Un organisme est situé en région. Trois intervenants-es ont reçu une formation collégiale en sciences sociales, 14 ont reçu une formation universitaire de premier cycle, et 8 ont reçu une formation universitaire de cycle supérieur. Vingt-deux intervenants-es ont déclaré avoir reçu une formation spécifique pour intervenir avec les personnes immigrantes. Le nombre moyen d'années d'expérience dans le domaine de l'intervention en violence conjugale est de 10,38 ans.

PRÉ
SEN
TATION
ION

ET

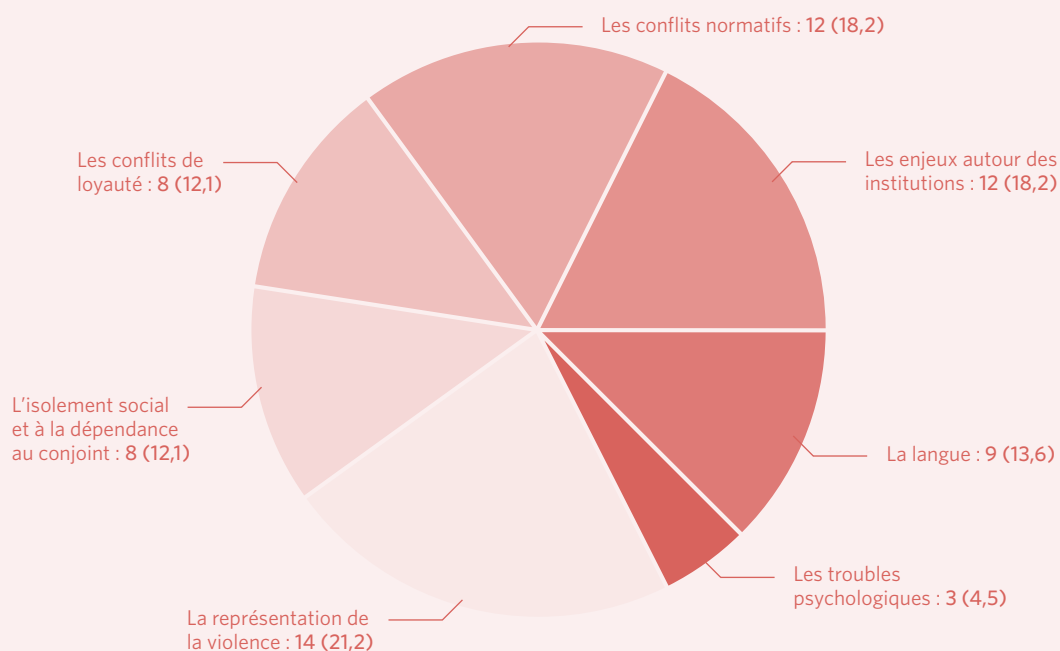
AN ALY SE

DES RÉSULTATS

DIAGRAMME 1 : CATÉGORIES D'INCIDENTS

Nom de la catégorie d'incidents : Nombre d'incidents (%)

Nombre total d'incidents : 66



TYPOLOGIE DES INCIDENTS CRITIQUES

En entrevue, les répondants-es ont décrit diverses situations dans lesquelles ils ont dû adapter leurs façons de faire habituelles afin de mieux répondre aux besoins d'une clientèle immigrante. Par le biais de la technique des incidents critiques, ces situations, nommées incidents, ont été prises une à une et divisées en plusieurs catégories afin d'en faire une typologie et de déterminer les principes d'intervention qui dominent dans chacune de ces catégories. Nous retrouverons dans la section qui suit les catégories d'incidents qui sont présentées dans le Diagramme 1. Chacune de ces catégories est structurée de manière à présenter le type d'incidents, les interventions effectuées par les répondants-es, puis, finalement leur appréciation de l'issue des situations rencontrées dans cette catégorie. Cette technique d'analyse des données permet de cerner les domaines dans lesquels l'intervention auprès des personnes immigrantes doit être adaptée, les principaux éléments de la tâche requise dans chacun d'eux et les idéaux qui guident l'intervention.

DESCRIPTION DES INCIDENTS CRITIQUES

La langue

« Elle ne parle pas notre langue. Comment tu veux intervenir? » (MH)

Neuf incidents ont été rapportés dans cette catégorie : cinq par des répondantes de maisons d'hébergement et quatre par des répondants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

▪ Présentation des incidents

Il n'est pas rare que des personnes immigrantes arrivées récemment au Canada ne parlent pas suffisamment anglais ou français pour pouvoir communiquer adéquatement avec les intervenants-es des ressources d'aide en violence conjugale. Les entrevues réalisées auprès des répondants-es reflètent un très grand nombre de situations impliquant des personnes immigrantes pour lesquelles la langue fut un obstacle majeur à l'intervention. Bien que plusieurs maisons d'hébergement aient engagé des intervenantes de plusieurs origines culturelles et parlant diverses langues, il reste cependant impossible de couvrir l'ensemble des dialectes existants.

Des enjeux d'intervention s'associent à ces difficultés de communication. En effet, l'incapacité de parler français ou anglais va souvent de pair avec l'isolement social pour les femmes immigrantes. Le conjoint qui travaille à l'extérieur aura eu davantage l'occasion d'apprendre la langue, ce qui peut lui conférer un certain pouvoir sur la femme ou encore créer un biais qui lui est favorable dans l'intervention. L'obstacle de la langue se répercute aussi dans les démarches administratives puisque les institutions ne disposent pas forcément d'interprètes, ce qui éloigne davantage les femmes immigrantes des ressources d'aide ou les rend incapables d'accomplir des tâches administratives. Enfin, du côté des hommes immigrants, ne pas parler la langue se révèle être un obstacle majeur à la participation aux groupes de thérapie, processus thérapeutique pourtant privilégié dans les organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

▪ Solution / Pistes d'intervention

Communiquer minimalement avec la personne

Lorsque les répondants-es sont confrontés à une situation où la personne immigrante ne parle pas le français ou l'anglais, il apparaît nécessaire de trouver les moyens de communiquer avec elle dans sa langue mater-

nelle. La première solution est d'utiliser les services d'un interprète. Toutefois, la méconnaissance de la langue parlée par la femme hébergée s'étendra parfois à une méconnaissance de toute la culture de son pays d'origine, culture qui s'imbrique indéniablement avec la langue. Ainsi, l'interprétation devra offrir bien davantage qu'une simple traduction de l'idée générale décrite par la femme. Pour que l'intervenante et la femme hébergée puissent réellement se comprendre et communiquer, l'interprète devra donner un sens aux propos et aller jusqu'à en expliquer le contexte si cela s'avère nécessaire.

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

Compte tenu des difficultés à trouver un interprète compétent dans les temps requis les répondants-es n'ont dans certains cas pas d'autres choix que de bricoler des solutions alternatives au problème de langue. Une répondante en maison d'hébergement tente par exemple d'interagir en images plutôt qu'en parlant avec une femme. Un répondant d'un organisme d'aide aux conjoints violents laisse quant à lui un homme s'exprimer directement dans sa langue pour avoir accès à ses émotions, même s'il ne parle pas la langue de ce client.

Finalement, il a été tenté dans certaines maisons d'hébergement d'utiliser un membre de la famille comme interprète. Cependant, cela peut créer des problèmes éthiques, notamment dus au fait que la femme peut ne pas se sentir libre de tout dire devant cette tierce personne.

Dans le cadre des groupes de thérapie pour conjoints aux comportements violents, étant donné qu'un interprète ne peut être introduit dans le groupe, l'une des solutions préconisées sera de se servir d'un autre participant du groupe qui jouera le rôle de l'interprète. Cependant, la situation d'avoir deux participants immigrants qui parlent la même langue dans le même groupe ne se présente pas à chaque fois.

Sortir la femme de l'isolement social

Les répondantes des maisons d'hébergement constatent qu'à l'impossibilité de parler la langue s'ajoute, chez les femmes immigrantes, les risques d'un isolement social. Elles vont alors tenter d'amener ces femmes à suivre des cours pour apprendre le français ou l'anglais, dans le but d'apprendre la langue, mais aussi de les sortir de l'isolement social.

▪ Issue de l'intervention

Les intervenants-es sont satisfaits quand un moyen de communiquer avec la personne a été trouvé. Ils sont au contraire insatisfaits quand aucun interprète n'a été trouvé pour communiquer avec la personne immigrante. Dans les groupes de thérapie pour conjoints ayant des comportements violents, l'insatisfaction est liée aux problèmes de communication lorsque l'un des participants n'arrive pas à suivre, que l'efficacité de la thérapie est remise en question, qu'une personne est exclue du groupe et qu'il s'avère difficile de la recommander à des ressources d'aide peu onéreuses.

▪ Barrières

Les répondants-es énoncent des barrières à l'adaptation de leur intervention, dont plusieurs relèvent de l'utilisation des services d'un interprète. Ainsi, ils peuvent être tout simplement confrontés aux difficultés de trouver un interprète, surtout dans le cas de dialectes spécifiques pour lesquels les ressources se font rares et les temps d'attente plus longs.

Dans le cas où ils réussissent à trouver un interprète, plusieurs autres barrières peuvent se dresser. Tout d'abord, ces services peuvent être jugés onéreux. Ensuite, l'utilisation d'un interprète limite le temps destiné à l'intervention et celle-ci doit conséquemment se centrer sur les aspects les plus importants ou pressants. Par ailleurs, plusieurs répondantes ont l'impression de ne pas pouvoir garder le contact avec la personne immigrante au cours de l'intervention lorsqu'elles ont recours à un interprète.

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

Les troubles psychologiques

« La désorganisation s'installe. Il y a des choses qu'elle a vécues dans son pays [...], au niveau de la justice, des séjours en prison qui l'ont complètement marquée, beaucoup, même dans son pays. Elle avait des cicatrices sur le visage, donc on s'est rendu compte qu'elle avait été maltraitée. » (MH)

Trois incidents ont été rapportés : un par des répondantes de maisons d'hébergement et deux par des répondants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

▪ Présentation des incidents

Certaines personnes immigrantes souffrent de troubles psychologiques qui peuvent être en lien avec les traumatismes multiples vécus dans le pays d'origine (ex. : épisodes de violence ou conflits armés). Aux troubles psychologiques constatés peuvent s'ajouter des symptômes physiques.

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

▪ Solution / Pistes d'intervention

Comprendre la personne immigrante

Les répondants-es s'attachent à mieux connaître et à mieux comprendre les personnes immigrantes afin d'explorer les liens possibles entre les traumatismes subis, les troubles psychologiques et (s'il y a lieu) les comportements violents. Ils portent ainsi une attention à la culture de la personne immigrante, son histoire de vie et sa trajectoire migratoire.

Se tourner vers des ressources complémentaires pour l'intervention

Les répondants-es se tournent vers d'autres ressources lorsqu'ils se sentent impuissants face aux difficultés de la personne immigrante et pour trouver une aide complémentaire à celle qu'ils ou elles peuvent offrir (ex. : thérapeutes spécialisés tels que des psychiatres ou ethnopsychiatres).

▪ Issue de l'intervention

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

▪ Barrières

Liées aux craintes et aux perceptions de la personne immigrante :

Les troubles psychologiques peuvent avoir un impact sur le développement du lien de confiance entre la personne immigrante et l'intervenante. Les répondants-es évoquent aussi la méfiance et la peur à l'égard des acteurs du système de santé.

Liées à la culture :

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

Liées aux institutions :

Des répondantes rendent compte de la difficulté d'intervenir lorsque les problèmes de santé mentale se conjuguent à des obstacles liés au statut d'immigration de la femme et à la rigidité des exigences administratives des institutions qui pourraient lui venir en aide sur le plan financier.

Les représentations de la violence conjugale dans le couple

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

Quatorze incidents ont été rapportés : neuf par des répondantes des maisons d'hébergement, trois par des répondants des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et deux par des répondants-es des CLSC.

▪ Présentation des incidents

Les personnes immigrantes ne reconnaissent pas toujours ou nient la violence conjugale qu'elles ont vécue ou à laquelle leurs enfants sont exposés. La violence peut être minimisée ou banalisée. Il arrive aussi qu'elle soit considérée comme une fatalité ou le résultat d'une volonté divine. Enfin, elle peut ne pas être reconnue lorsqu'elle n'est pas appréhendée de la même manière dans le pays d'origine.

Plusieurs facteurs interviennent dans la formation des représentations de la violence conjugale des personnes immigrantes. Des stéréotypes de genre peuvent influencer leurs perceptions des relations entre les hommes et les

femmes et conséquemment les perceptions de la violence. Par exemple, les valeurs d'indépendance et d'autonomie de la femme ne sont pas mises de l'avant et les comportements contrôlants de l'homme sur la femme paraissent alors plus acceptables.

La violence conjugale peut être niée en raison des conséquences possibles de sa divulgation qui pose le risque d'une séparation ou d'un divorce contraires aux valeurs de la culture d'appartenance. Enfin, le déni de la violence peut amener certaines femmes à pardonner leur conjoint pour les actes qu'il a commis et retourner dans la relation avec lui; leurs attentes face à l'intervention vont alors dans ce sens, ce qui ne correspond pas à celles des intervenantes.

▪ Solution / Pistes d'intervention

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

Les répondants-es informent les personnes immigrantes sur ce qui constitue de la violence conjugale, comme cela peut être fait avec des personnes non-immigrantes. L'intervention vise à aborder différentes notions entourant la compréhension de cette forme de violence : le cycle de la violence, les formes de violence, l'évolution des comportements violents ou les conséquences sur les enfants. Ces informations peuvent

être situées dans le contexte plus large des valeurs fondées sur l'égalité entre hommes et femmes.

Le travail des répondants-es consiste aussi à socialiser les personnes immigrantes aux normes de la société d'accueil concernant la violence conjugale (ex.: loi, mœurs).

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

Bien qu'une résistance au changement puisse maintenir un écart entre les représentations des intervenants-es et celles des personnes immigrantes, les répondantes considèrent qu'il est essentiel de travailler sur ces représentations. L'intervention est « préventive » et les informations sont « offertes » avec l'espoir que la personne immigrante se les approprie.

Explorer et s'adapter au système de l'autre

Le travail sur les représentations passe par l'exploration du système de la personne immigrante, via notamment l'exploration de sa trajectoire de vie et de sa culture. L'exploration du parcours migratoire permet également d'identifier les points de repère de la personne et d'élaborer des objectifs d'intervention tenant compte de son niveau de compréhension de la situation. Des solutions émergent ainsi de cet échange continu à propos des références culturelles.

Trouver un dénominateur commun

L'adaptation au système de l'autre passe par l'identification d'un dénominateur commun à partir duquel l'intervenant-e et la personne immigrante peuvent travailler. Pour un répondant,

par exemple, les besoins de la personne constituent ce point de rencontre possible puisqu'on peut retrouver le même besoin chez plusieurs individus, indépendamment de la culture d'origine. La recherche de représentations communes ou d'un point d'insatisfaction dans la culture de la personne immigrante permet aussi de trouver un consensus.

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

Des agents extérieurs à l'intervention favorisent le changement des représentations. Par exemple, l'insertion d'une personne immigrante dans un groupe de thérapie lui permet de recevoir de l'information sur la violence conjugale, d'échanger, de se comparer et de trouver des modèles chez ses pairs, qu'ils soient originaires du Québec ou d'ailleurs.

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

Bâtir un lien de confiance

Le lien de confiance est important dans toute relation d'aide. Les répondants-es rappellent qu'il l'est encore plus dans la relation qui les lie aux personnes immigrantes. Ce lien se construit par une écoute

attentive et sans jugement, par le respect du rythme de la personne immigrante à s'approprier de nouvelles informations, de même que par une ouverture aux choix ou aux besoins exprimés par la personne immigrante. Par exemple, une répondante a accepté d'intégrer le conjoint d'une de ses clientes dans la démarche d'aide afin de minimiser les risques de violence et de protéger les enfants, même si cela ne correspondait pas à ses façons habituelles de procéder.

▪ **Issue de l'intervention**

Plusieurs répondants-es considèrent l'issue satisfaisante lorsque l'intervention a permis aux personnes immigrantes de faire des gains (ex. : reconnaissance de la violence et capacité à y réagir chez les femmes; responsabilisation et flexibilité dans la perception des rôles dans la famille chez les hommes), y compris chez les personnes immigrantes ayant décidé de maintenir leur couple malgré la situation de violence. En revanche, l'issue n'apparaît pas satisfaisante lorsque les femmes immigrantes retournent auprès de leur conjoint sans avoir fait de gains pour limiter les risques de violence. Il y a alors abandon de la relation d'aide ou de la procédure de divorce. Enfin, des répondantes font le constat que certaines de leurs interventions n'aboutissent pas à une issue pleinement satisfaisante lorsque les objectifs d'intervention qu'elles se sont fixés ne rencontrent pas ceux de la femme immigrante.

▪ **Barrières**

Il arrive que le poids des valeurs religieuses ou de la communauté d'appartenance soit trop lourd pour permettre aux femmes de quitter leur conjoint.

L'isolement social et la dépendance au conjoint

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

Huit incidents ont été rapportés : six par des répondantes des maisons d'hébergement et deux par des répondants-es des CLSC.

■ Présentation des incidents

Des femmes immigrantes venant trouver de l'aide auprès des maisons d'hébergement ou des CLSC peuvent vivre, en plus de la violence conjugale, un profond isolement social. Ces femmes subissent le contrôle de leur conjoint qui ne les autorise pas à sortir de chez elles toutes seules ou alors, seulement avec leur permission. Ce contrôle s'associe à d'autres formes de violence : économique, physique, psychologique, verbale, sexuelle, et même des menaces d'homicides.

Les conjoints limitent également les contacts des femmes avec des personnes extérieures, coupant ainsi toute possibilité de construction d'un réseau social ou de recherche d'aide. Le seul réseau social

dont ces femmes disposent se limite à celui de leur conjoint et de sa famille lorsqu'elle réside également dans le pays d'accueil. Cette dernière garde souvent le silence face à la situation de violence conjugale, lorsqu'elle n'est pas elle-même l'auteure de violence à l'égard des femmes. Le contexte d'un mariage arrangé ou de rencontres sur le Web ayant entraîné un parrainage est souvent présent dans ce type d'incident.

L'isolement des femmes s'accompagne de plusieurs difficultés d'intégration dans la société d'accueil. Il arrive qu'elles n'aient pas eu l'opportunité d'apprendre une des deux langues officielles, de pratiquer les activités de la vie quotidienne (ex. : aller à l'épicerie, à la banque, utiliser de l'argent ou s'orienter dans la ville) ou d'entrer en contact avec les institutions de santé et de services sociaux. Leur niveau de connaissance des services de sécurité publique et de justice, ainsi que de leurs droits, se révèle également très faible.

Par manque de connaissance et parce qu'elles se réfèrent à leur expérience passée dans leur pays d'origine, les femmes peuvent nourrir certaines craintes par rapport aux institutions ou aux intervenantes. La répression que certaines ont vécue dans le pays d'origine est redoutée de la même manière dans le pays d'accueil.

■ Solution / Pistes d'intervention

Rompre la relation conjugale

Dans tous les incidents analysés, la rupture de la relation conjugale a paru nécessaire aux répondants-es compte tenu de la sévérité et de la multiplicité des formes de violence subies par les femmes. Comme elles le font avec toutes celles qui ont été victimes de violence conjugale, immigrantes ou non, les répondants-es vont tout d'abord accompagner les femmes dans les démarches leur permettant d'acquérir une

relative autonomie financière et de se séparer de leur conjoint. La tâche consiste alors à faire des démarches au-près de différentes institutions (ex. : aide sociale, appareil judiciaire, immigration).

Certaines de ces démarches peuvent amener les répondants-es à travailler en collaboration avec des organismes spécifiques, notamment lorsque les démarches concernent des questions complexes en lien avec l'immigration ou les droits de la personne immigrante.

Aider les femmes à sortir de l'isolement social

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

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

Soutenir les femmes dans leur rôle parental

Un soutien au rôle parental peut également être proposé puisqu'après la séparation avec leur conjoint, les femmes immigrantes doivent réviser leur rôle parental et l'adapter au contexte de monoparentalité et d'isolement social. Par ailleurs, les femmes doivent également composer avec les effets de l'exposition à la violence conjugale sur le comportement et l'adaptation scolaire des enfants. Les intervenants-es accompagnent donc les femmes pour transiger avec l'école, la garderie ou avec les organismes venant en aide aux enfants.

Enfin, un accompagnement est offert dans le cadre des échanges avec la DPJ; des échanges que les femmes sont amenées à avoir dans le cadre du protocole intersectoriel pour les enfants exposés à la violence conjugale.

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

Tout au long de leurs démarches, les intervenants-es s'assurent d'apporter les informations nécessaires sur la manière dont les institutions fonctionnent, ainsi que sur les droits et les devoirs en matière d'immigration, de séparation avec le conjoint ou de garde des enfants.

Respecter le rythme et développement de l'autonomie

Il est nécessaire de respecter le rythme des femmes en travaillant sur des objectifs définis avec elles, en fonction des préoccupations et des besoins jugés prioritaires ou du rythme avec lequel le vécu de la violence doit être abordé.

Les répondants-es soulignent que les différentes démarches effectuées avec les femmes constituent aussi un terrain intéressant pour développer leur autonomie et les encourager à l'autodétermination par la prise de décision, la mise en action ou la prise de responsabilité; ce travail sur l'autonomie demande parfois à être modulé selon les valeurs de la culture d'appartenance.

▪ Issue de l'intervention

L'issue de l'intervention apparaît satisfaisante lorsque les femmes immigrantes quittent leur conjoint et ont acquis suffisamment de pouvoir pour l'affronter et s'affirmer face à lui. Plusieurs femmes se sont également intégrées socialement par de multiples voies : un hébergement à long terme, l'inscription à des cours de français, l'obtention d'un emploi ou la création d'un nouveau réseau social.

▪ Barrières

Les obstacles à l'intervention sont liés à la collaboration entre les services qui peut se révéler importante lors des diverses démarches mises en œuvre par les répondants-es. En effet, lorsque les intervenants-es de diverses institutions sont amenés à travailler sur le même dossier, il peut arriver qu'elles ne partagent pas la même vision de la violence conjugale ou de l'intersection entre violence conjugale, culture d'appartenance et trajectoire migratoire, ce qui peut créer une incohérence dans l'intervention.

Les conflits de loyauté

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

Huit incidents ont été rapportés par : cinq répondants-es des maisons d'hébergement, deux par ceux des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et un par les répondants-es des CLSC.

▪ Présentation des incidents

La famille d'origine et la communauté d'appartenance peuvent prendre une importance considérable dans la vie de couple des personnes immigrantes. Même loin de leur famille d'origine, il n'est pas rare que les personnes immigrantes continuent de s'y référer avant de prendre des décisions.

Lorsqu'il y a présence de violence conjugale au sein du couple et particulièrement si la question de se séparer ou non émerge, un conflit de loyauté prend forme et risque d'être difficile à résoudre. L'image projetée, la réputation et l'intériorisation de la norme voulant que la famille reste soudée sont en jeu. Le jugement de la famille ou des membres de la communauté religieuse ou culturelle créent une pression tant pour les hommes que pour les femmes.

Dans plusieurs de ces situations, le couple a été formé dans un contexte de mariage arrangé ou coutumier. L'implication de la famille a donc été présente dès le départ, au stade même du choix de l'époux.

Un fossé peut apparaître entre les valeurs et l'éducation culturelles de l'intervenant-e et celles de la personne immigrante. En effet, il est possible qu'une méconnaissance ou qu'une incompréhension de la culture de l'autre entraîne chez les intervenants-es des difficultés à comprendre l'importance du conflit de loyauté et à créer une alliance thérapeutique nécessaire à l'intervention.

Pour la femme immigrante, la séparation avec le conjoint peut avoir plusieurs implications : elle peut être reniée par sa famille ou par sa communauté d'appartenance; une séparation peut signifier pour certaines un retour dans le pays d'origine ou une crainte à cet effet; l'avenir d'autres membres de la famille peut être compromis par la décision prise par la femme (par exemple lorsque d'autres mariages arrangés sont prévus au sein de la fratrie); et enfin, certains membres de la famille (ex. : la mère) peuvent être menacés physiquement si la femme refuse d'obéir et de retourner avec son époux.

▪ Solution / Pistes d'intervention

Socialiser aux normes de la société d'accueil

L'intervention auprès des femmes en situation de conflit de loyauté véhicule les normes de la société d'accueil par rapport à la place des femmes dans la société. Il s'agit d'introduire les valeurs de respect, d'estime de soi, d'autonomie et de reprise du pouvoir personnel, à l'opposé d'autres

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

Les répondantes vont également tenter de décentrer la femme immigrante des valeurs de sa famille ou de sa communauté d'appartenance en faisant valoir une autre façon de voir les choses. Elles les amènent aussi à se déculpabiliser quant au choix de quitter le conjoint et de penser à elles avant tout, en prenant conscience qu'elles ne sont pas heureuses dans cette situation de violence.

Certaines répondantes auront tendance à être directes et leurs interventions iront jusqu'à tenter de persuader la femme de ne pas retourner avec son conjoint, et ce malgré l'avis de la famille ou de la communauté. D'autres répondantes soulignent par contre qu'il est important de respecter le choix de la femme, et ce, peu importe ce qu'elle décide de faire. Les intervenantes doivent se décentrer de leurs propres valeurs et reconnaître que c'est à la femme que revient cette décision et que c'est elle qui, au final, est l'« experte » de sa propre situation. Opter pour la loyauté envers la famille et le conjoint au comportement violent demeure possible dans ce contexte.

Du côté de l'intervention auprès des conjoints ayant des comportements violents, les quelques témoignages recueillis montrent l'intérêt des répondants pour les modes de résolution des conflits présents dans la culture d'origine dont ils tentent de s'inspirer dans leur propre intervention.

Explorer et s'adapter au système de l'autre

Les répondants-es rapportent des incompréhensions par rapport au vécu des personnes immigrantes et le conflit de loyauté en jeu. Pour surpasser le choc culturel devant lequel ils se trouvent, ils s'efforcent de prendre de la distance par rapport à leur propre culture et d'en apprendre plus sur la culture d'origine de la personne immigrante à aider. Ils tentent de comprendre sa situation, son vécu, les valeurs familiales et le fonctionnement de la communication dans la famille, c'est-à-dire tout ce qui constitue ses référents culturels. Cette exploration, ajoutent les répondants-es, doit se faire dans le plus grand respect et avec le moins de jugement possible, dans un sens comme dans l'autre.

À de rares occasions, des contacts ou des collaborations avec la famille ou la communauté ont été rapportés par les répondants-es, mais ils sont perçus comme impossibles dans la plupart des cas.

▪ Issue de l'intervention

L'issue de l'intervention est considérée satisfaisante lorsque le conflit de loyauté est vécu avec moins d'intensité. Certaines femmes immigrantes, par exemple, ont été capables de rompre la relation avec leur conjoint malgré le désaccord de la famille ou de la communauté. En revanche, l'issue

apparaît insatisfaisante lorsque le conflit de loyauté est très présent. Les répondants-es expriment leur impuissance face à ce type de situation.

Selon certains-es répondants-es, l'issue devrait être perçue comme satisfaisante dans un contexte de « petit pas ». Chez des femmes immigrantes, il y aura toujours présence d'une grande ambivalence entre l'envie de retourner avec le conjoint ou non, mais des gains se font petit à petit afin de les libérer de la violence.

▪ Barrières

Les barrières sont essentiellement liées à la famille. En effet, les contacts des intervenants-es avec la famille ou la communauté d'origine sont perçus comme difficiles voire impossibles.

Les conflits normatifs

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

Douze incidents ont été rapportés, tous par des répondantes des maisons d'hébergement.

▪ Présentation des incidents

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

Les conflits liés à la vie quotidienne en maison d'hébergement entourent par exemple le choix des repas ou les normes d'hygiène qui peuvent avoir des répercussions importantes sur la vie du groupe et des individus.

Les conflits liés aux relations interpersonnelles concernent d'abord les relations entre les résidentes de la maison d'hébergement. Dans les maisons, les femmes interagissent avec les autres personnes hébergées et il peut arriver que leurs comportements envers celles-ci aillent à l'encontre des normes en vigueur dans la

société d'accueil ou de celles que les intervenantes tentent d'instaurer dans la maison (ex. : rapports de séduction ou de pouvoir).

Les conflits liés aux normes professionnelles et organisationnelles portent sur les rapports entre les intervenantes et les résidentes ou sur certaines règles de fonctionnement de l'organisation. L'établissement d'une relation entre les intervenantes et les personnes immigrantes aidées se fait habituellement dans un cadre professionnel dont le formalisme peut trancher avec le caractère plus informel d'autres relations sociales. Les résidentes provenant de certaines cultures peuvent se sentir mal à l'aise dans ce cadre. De plus, certaines règles de fonctionnement ont été préalablement établies selon une analyse basée sur la situation des femmes québécoises. Certaines de ces règles peuvent être inadaptées à la situation des femmes immigrantes (par exemple, les règles d'attribution des places peuvent être trop rigides pour une femme souhaitant recevoir sa mère venue la visiter à partir du pays d'origine).

▪ Solution / Pistes d'intervention

Explorer et comprendre les référents culturels des personnes immigrantes

Les répondantes rapportent qu'elles doivent être curieuses quant aux référents culturels de la personne immigrante. Elles doivent les observer et les interroger pour comprendre la source des comportements différents des leurs. Il est important de se décentrer en se mettant à la place de la personne et de tenter de la comprendre.

Déroger à la norme

Pour s'ajuster à la situation de femmes immigrantes, les intervenants-es peuvent à l'occasion déroger aux normes en vi-

gueur dans la ressource, les besoins de la femme étant alors jugés plus importants que l'application stricte des normes qui régissent l'organisme. Dans la majorité des cas toutefois, la dérogation complète aux normes en vigueur ne sera pas possible.

Ajuster ou assouplir la norme

Plusieurs situations rapportées par les répondantes ont entraîné un réajustement ou un assouplissement de la norme pour s'adapter aux valeurs et aux différentes réalités des personnes immigrantes. Afin de rendre possible la négociation et de trouver une façon de modifier la norme pour correspondre aux besoins et attentes de chacune, des répondantes expliquent s'être penchées sur la recherche d'un dénominateur commun, un élément transcendant les différentes cultures et permettant de trouver une entente, un consensus.

Cette négociation de la norme passe, selon les répondantes, par le respect des valeurs de l'individu et de son cheminement, même si son vécu et ses expériences diffèrent des leurs.

Des répondantes rappellent aussi qu'il est important d'expliquer la norme aux personnes immigrantes pour qui elle ne va pas autant de soi que pour les personnes non-immigrantes.

Bien que les répondantes soient prêtes à assouplir des règles pour accommoder les différences, elles soulignent également les

limites de cette démarche. Les répondantes précisent par exemple qu'elles souhaitent rester équitables envers les autres membres du groupe. Elles prennent soin de ne pas créer de favoritisme sur la base de l'origine des personnes ou de l'ampleur de l'incident.

Imposer une norme

Les normes sont assouplies dans la mesure où cela ne contrevient pas à des principes jugés plus importants. Des principes tels que la sécurité, l'hygiène et la non-tolérance de la violence apparaissent comme des normes non négociables.

Certaines normes, comme le refus de la violence, sont particulièrement importantes au sein de la ressource et traduisent les valeurs centrales de l'organisation. Celles-ci ne peuvent être assouplies.

▪ Issue de l'intervention

L'issue de l'intervention apparaît satisfaisante lorsque la norme a été assouplie de façon à ce que personne ne se sente lésé. L'issue apparaît plus mitigée lorsque les compromis auxquels les répondantes sont arrivées en négociant la norme ne conduisent pas à un résultat optimal pour l'intervention. Enfin, l'issue s'est avérée insatisfaisante lorsque les conflits normatifs ont donné lieu à des rapports de force dont certaines personnes sont clairement ressorties perdantes ou lorsqu'ils se sont conclus par le renvoi d'une personne vers un autre service ou par une exclusion.

▪ Barrières

La norme peut être difficilement négociable lorsqu'elle est reliée au fonctionnement des services ou à des valeurs religieuses. Des différences importantes entre le fonctionnement

de la société d'accueil et de celui de la société d'origine de la personne immigrante peuvent également complexifier le travail de négociation autour de la norme ou l'établissement de règles.

Les enjeux autour des institutions du pays d'accueil

« La peur du système qui les contrôle au Québec. Parce que dans leur pays, si tu finissais à la prison, tu ne sortais jamais ou tu disparaissais. Les lois n'existaient pas vraiment [...]. Leur expérience de leur système là, c'est le système répressif. » (OCV)

Douze incidents ont été rapportés dont neuf en maison d'hébergement et trois dans les organismes pour conjoints ayant des comportements violents.

▪ Présentation des incidents

Certaines personnes immigrantes nourrissent des craintes par rapport aux institutions de la société d'accueil. Ces craintes proviennent du fait qu'ils ou elles ne connaissent pas ces institutions et éprouvent de la difficulté à leur faire confiance. Elles peuvent aussi se nourrir de leur expérience passée dans leur pays d'origine. Les personnes immigrantes issues de pays répressifs craignent alors de subir le même contrôle

dans le pays d'accueil. Ce sentiment semble exacerbé par le fait que la situation de violence conjugale les confronte à diverses institutions perçues comme menaçantes (ex. : police, justice). Ces craintes peuvent parfois finalement dissuader les personnes immigrantes de faire les démarches nécessaires pour défendre leurs droits.

Les institutions du pays d'accueil peuvent également être considérées comme une contrainte; c'est notamment le cas pour les femmes qui sont pénalisées par un conjoint ou ex-conjoint qui tire avantage des failles dans les systèmes de justice, d'aide sociale ou de l'immigration pour qu'elles ne puissent jouir de tous leurs droits.

▪ Solution / Pistes d'intervention

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

L'intervention consiste à rassurer les personnes immigrantes en leur donnant toutes les informations nécessaires et les socialiser par rapport aux normes de la société d'accueil, telles que la manière dont les institutions concernées fonctionnent, les droits de la personne ou leurs devoirs.

De telles informations visent à calmer les peurs et à donner aux personnes une perception objective de la situation et des dénouements envisageables. Certains-es répondants-tes vont aussi explorer le système du pays d'origine pour pouvoir situer les normes du contexte québécois par rapport à celles du pays d'origine.

Accompagner la personne immigrante dans ses démarches

Les répondants-es ont accompagné les personnes immigrantes dans leurs démarches en entrant en contact avec les institutions impliquées pour débloquer la situation problématique ou trouver une issue favorable. Les institutions princi-

galement évoquées sont l'Aide sociale et Immigration Canada.

Se tourner vers des ressources complémentaires pour l'intervention

Lorsque les institutions impliquées n'ont pas apporté l'aide nécessaire, les intervenantes ont opté pour des ressources complémentaires comme un organisme spécialisé dans la défense des droits ou un avocat. Toutefois, dans les cas les plus complexes, les intervenantes se sont tournées vers des ressources plus inattendues comme des personnes disposant d'un plus grand pouvoir d'influence, tel un ministre, un député ou les médias. Étant donné l'urgence de la situation ou des conséquences possibles (ex. : expulsion du pays ou situation de précarité sociale), il est question pour les intervenantes de s'investir autant que possible dans la recherche de solutions et de se mobiliser rapidement.

Certaines répondantes précisent qu'un travail de recherche d'informations est parfois nécessaire par rapport à ce type de tâche critique. Elles doivent détenir le maximum d'informations nécessaires pour exécuter les démarches administratives les plus adaptées, mais aussi pour connaître les meilleurs recours possible lorsque leurs premières démarches ne portent pas les résultats attendus.

Ajuster le rythme de l'intervention

L'urgence ou la lourdeur du problème obligent à ajuster le rythme de l'intervention.

Dans certains cas, il faudra laisser en suspens l'intervention centrée sur la violence conjugale. Mais il est également possible de mener les deux types d'intervention de manière simultanée.

Enfin, les répondantes se décentrent de leur propre point de vue pour se centrer sur les besoins de la personne immigrante afin que cette dernière ne se sente pas jugée ou bousculée.

▪ Issue de l'intervention

L'issue de l'intervention s'est révélée satisfaisante lorsque les répondantes ont eu recours à des ressources inattendues comme un ministre, un député ou les médias. La persévérance semble avoir donné des résultats concluants dans certains cas.

▪ Barrières

La lenteur et la lourdeur des démarches administratives auprès de l'immigration ou de l'aide sociale en cas de plainte pour violence conjugale sont signalées comme des barrières importantes dans ce type de situations. Les éventuels problèmes de santé mentale de la personne immigrante ajoutent à la difficulté de la tâche des intervenants-es.

ANALYSE THÉMATIQUE DES QUESTIONS DE SYNTHÈSE

Cette section présente le point de vue général des répondants-es sur l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes. Il a été recueilli à partir de questions de synthèse posées en conclusion des entrevues au sujet de la définition d'une intervention adaptée, des défis liés à ce type d'intervention et des recommandations envisagées par les répondants-es. La liste des thèmes abordés par les répondants-es et leur fréquence d'apparition sont d'abord présentées. Chaque thème est ensuite décrit en s'appuyant sur le discours des répondants-es.

Liste et fréquence des thèmes abordés

L'analyse des réponses aux trois questions de synthèse révèle 14 thèmes qui peuvent être répartis en trois grands thèmes, soit : 1) **l'intervention auprès des personnes immigrantes**; 2) **le fonctionnement des équipes**; 3) **la communauté**. Tel que le montre le Tableau 1, certains thèmes ont été abordés par les répondants-es à la fois comme élément d'intervention adaptée, défi ou recommandation. Par ailleurs, on observe que deux thèmes ont été émis par plus de la moitié des répondants-es : *Explorer et comprendre le système de l'autre* et *Former les intervenants-es*.

TABLEAU 1 : THÈMES ABORDÉS PAR LES RÉPONDANTS-ES DANS LES QUESTIONS DE SYNTHÈSE	INTERVENTION ADAPTÉE N (%)	DÉFIS N (%)	RECOMMANDATIONS N (%)	TOTAL - TOUTES LES CATÉGORIE* N (%)
L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES				
▪ Explorer et comprendre le système de l'autre	18 (64,2)	-	5 (17,8)	18 (64,2)
▪ Répondre aux besoins de communication	5 (17,8)	7 (25)	5 (17,8)	13 (46,4)
▪ Savoir se décentrer	3 (10,7)	7 (25)	4 (14,2)	13 (46,4)
▪ Respecter le rythme	7 (25)	3 (10,7)	4 (14,2)	13 (46,4)
▪ Parvenir à un dénominateur commun	3 (10,7)	6 (21,4)	3 (10,7)	12 (42,8)
▪ Socialiser aux normes de la société d'accueil	6 (21,4)	-	-	6 (21,4)
▪ Reconnaître l'individu derrière la culture	4 (14,2)	-	2 (7,1)	6 (21,4)
▪ Créer un lien de confiance	3 (10,7)	-	2 (7,1)	5 (17,8)
LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPES				
▪ Former les intervenants-es	-	5 (17,8)	13 (46,4)	18 (64,2)
▪ Assurer la diversité culturelle des intervenants-es	2 (7,1)	-	-	2 (7,1)
LA COMMUNAUTÉ				
▪ Sensibiliser les communautés ethniques	-	2 (7,1)	7 (25)	7 (25)
▪ Favoriser la collaboration intersectorielle	-	-	3 (10,7)	3 (10,7)
▪ Développer des services intégrés	-	-	2 (7,1)	2 (7,1)
▪ Développer des services pour les enfants exposés	-	-	3 (10,7)	3 (10,7)

* Les catégories Intervention adaptée, Défis et Recommandations ne sont pas mutuellement exclusives, ce qui explique que les totaux ne correspondent pas toujours à la somme des catégories.

Description des thèmes en lien avec les éléments d'une intervention adaptée²

▪ Explorer et comprendre le système de l'autre (64,2% des répondants-es)

« C'est partir de leur cadre. Essayer d'avoir ses lunettes à elle pour comprendre ce qu'elle vit. Beaucoup de vérifications de perceptions, composer avec tout ce qu'elle est : sa famille, sa culture, sa religion, tout en n'oubliant pas la réalité dans laquelle elle est, qui est ici » (MH)

L'exploration et la compréhension du système de l'autre et de sa situation constituent un élément de définition et une recommandation. Cela fait partie de tout travail de relation d'aide, y compris chez les non-immigrants-es qui arrivent eux aussi avec leur propre histoire et leurs propres repères. Il existe toutefois des particularités à ce travail lorsqu'il s'adresse à des personnes immigrantes. Ces particularités se situent sur le plan des systèmes à explorer (ex. : conditions de vie dans le pays d'origine; spécificités culturelles selon les groupes ethniques; place accordée à la religion ou à d'autres croyances; processus migratoire) et de la manière de les explorer (ex. : attitude d'écoute sans jugement et sans interprétations ou préjugés sur la culture de l'autre, demandes d'explicitation des différences culturelles, vérifications constantes).

▪ Répondre aux besoins de communication dans la langue maternelle (46,4% des répondants-es)

« Juste le fait que l'intervention soit faite dans sa langue maternelle. Je trouve ça un élément important. Parce que ce n'est pas la même chose d'avoir à tout réfléchir pour pouvoir parler dans une langue seconde. Des fois, on veut juste parler. Avec la langue maternelle, on a accès plus facilement aux émotions » (OCV)

Le recours à la langue maternelle de la personne immigrante présente plusieurs avantages. Il permet notamment de favoriser la création d'un lien de confiance, de mieux saisir les subtilités du discours et d'épargner du temps. La réponse à ce besoin constitue toutefois un défi pour les organisations à cause de la diversité des langues parlées. Une des solutions à ce défi est de faire appel à des interprètes, mais cela n'est pas sans réserver son lot de difficultés (ex. : manque de compétence, interférences dans l'intervention, gêne, coûts, etc.).

Des répondants-es recommandent de favoriser l'accès à des interprètes qualifiés et sensibles à la culture des personnes auprès desquelles ils vont intervenir, ceci en constituant par exemple une banque d'interprètes de diverses cultures et sensibles à la problématique de la violence conjugale. La constitution d'équipe d'inter-

² Étant donné que les thèmes ne sont pas spécifiques à l'une ou l'autre des catégories (intervention adaptée, défi et recommandations), la description de chaque thème reprend donc des éléments des trois questions.

venants-es parlant plusieurs langues constitue une autre recommandation. Enfin, bien que cela comporte des enjeux en matière de confidentialité, il est également possible de faire appel à la famille ou à des proches de la personne immigrante.

▪ **Savoir se décentrer (46,4% des répondants-es)**

« C'est d'enrayer nos préjugés. Il faut, en tant qu'intervenante, toujours se remettre en question. Il faut avoir l'introspection constante par rapport à tous les préjugés qu'on peut avoir » (MH)

La décentration consiste à se détacher de ses premières impressions et de ses préjugés pour ne pas mal interpréter les comportements, décisions ou réticences de la personne immigrante. Elle s'avère nécessaire lorsque la situation rencontrée heurte les valeurs des intervenants-es en matière d'indépendance et d'autonomie des femmes. Même si ces valeurs sont non négociables aux yeux de certaines intervenants-es, elles ne doivent pas engendrer de jugement ou de mépris face aux femmes immigrantes qui agissent sur la base d'autres valeurs.

Les répondants-es estiment que la mise en œuvre de la décentration constitue un défi. Les intervenants-es doivent rester vigilants pour ne pas donner place trop vite à des préjugés et garder une attitude neutre, d'ouverture et de compréhension en toute circonstance, même lorsque des pratiques culturelles confrontent leurs valeurs au point d'engendrer incompréhension ou frustration.

Les répondants-es recommandent que les intervenants-es fouillent leur propre système de représentations afin de bien se connaître et de discerner et d'anticiper certains de leurs préjugés. L'ouverture à des pratiques culturelles allant à l'encontre des valeurs (ex. : port du voile) peut également favoriser la capacité de se décentrer.

▪ **Respecter le rythme de la personne immigrante (46,4% des répondants-es)**

« Si on va trop vite, on va les perdre. [...] Si la dame ne veut pas quitter son mari, on ne veut pas la forcer, mais bien lui faire voir c'est quoi le danger, la sécurité » (CSSS)

L'intervention doit être orientée en fonction des besoins de la personne immigrante et des étapes qu'elle se sente prête ou non à franchir. Les intervenants-es doivent donc perpétuellement renouveler et réviser leurs pratiques en fonction des forces en présence; cela demande d'adopter une posture d'humilité.

Le respect du rythme constitue un défi, car il faut accorder plus de temps – et donc de patience – à ce type d'intervention. Il faut également accepter que certains blocages ou certaines incompréhensions puissent venir freiner le processus d'intervention.

Afin de mieux respecter et s'adapter au rythme de la personne immigrante, les répondants-es des maisons d'hébergement recommandent de l'accompagner dans de multiples activités de la vie quotidienne (ex. : cuisine, télévision). Cela constitue en plus un moyen de mieux la connaître et de développer un lien de confiance.

▪ **Parvenir à un dénominateur commun (42,8% des répondants-es)**

« Pour ce qui est de la femme du [nom du pays], je lui ai demandé : “OK, puisque vous êtes confrontée à ce problème-là, comment l'auriez-vous réglé là-bas?”. Puis là, ça t'ouvre beaucoup la porte sur les façons de faire de là-bas, puis qu'est-ce qu'il y a de différent. Parce que si c'est très différent, ça va témoigner du tiraillement intérieur que la personne vit » (CSSS)

Dans les contextes d'incompréhension ou de choc des valeurs, le dénominateur commun constitue le point de jonction entre l'intervenant-e et la personne immigrante. C'est la base sur laquelle des objectifs d'intervention peuvent être élaborés. C'est aussi un point de rencontre entre la culture de la société d'accueil et celle de la personne immigrante. Il peut s'agir par exemple de s'entendre sur l'objectif d'obtenir le respect des enfants envers les parents, même si les moyens privilégiés dans chaque culture pour atteindre cet objectif diffèrent.

L'atteinte de ce dénominateur commun peut constituer un défi puisqu'il faut le trouver au milieu des préjugés, des croyances ou des valeurs intervenant dans la relation d'aide. Il apparaît parfois difficile de l'atteindre lorsque les valeurs de la personne immigrante et celles de l'intervenant-e sont très ancrées et très éloignées. Inspirées par l'approche féministe, certaines répondantes souhaitent trouver ce dénominateur commun dans la reprise du pouvoir des femmes sur leur vie. Cela ne va toutefois pas de soi puisque cet objectif ne serait pas valorisé autant par certaines femmes immigrantes que par la société d'accueil.

▪ **Socialiser la personne immigrante aux normes de la société d'accueil (21,4% des répondants-es)**

« Il y a beaucoup de femmes, quand elles viennent ici, elles ne savent même pas qu'il y a des maisons d'hébergement. Les femmes immigrantes ne savent pas que la violence est interdite dans la loi, que c'est criminel, elles ne savent pas ça » (MH).

La socialisation consiste minimalement à informer les personnes immigrantes sur les normes de la société d'accueil. Il peut s'agir d'informations sur les lois en vigueur (ex. : celles encadrant le mariage, les situations de violence conjugale ou l'immigration) ou sur le fonctionnement des institutions du pays d'accueil (ex. : en matière de protection de la jeunesse, de justice ou d'aide sociale).

Elle promeut par ailleurs un certain nombre de valeurs et de codes culturels de la société d'accueil. Les répondants-es lient en effet leur intervention auprès des personnes immigrantes à un mandat social dont ils et elles sont porteurs. Ainsi, la défense des droits des femmes est vue comme une composante essentielle de la fonction d'intervenant et nécessaire tant pour protéger les femmes que les générations à venir.

Le travail autour des normes se révèle aussi dans les interventions de groupes offertes aux hommes. Au sein de ces groupes, les hommes immigrants sont, malgré les différences culturelles, traités comme les autres à certains égards.

▪ Reconnaître l'individu derrière la culture (21,4% des répondants-es)

« [Le] respect de l'individu, de tenir compte que cet homme-là c'est pas juste une ethnie, c'est un homme. [...] Et si j'avais à partager ça dans l'équipe, c'est ça, reconnaître ça l'homme dans son individualité. Un moment donné on ne voit plus l'ethnie, parce que c'est un homme qui a des comportements avec sa conjointe et ses enfants » (OCV)

L'adaptation de l'intervention auprès des personnes immigrantes exige d'être capable de faire la distinction entre l'individu et sa culture. Les individus ne peuvent pas être compris seulement à travers le prisme des caractéristiques culturelles généralisables à tous les membres de leurs communautés d'appartenance. En effet, les caractéristiques individuelles et familiales, le niveau d'éducation ou le degré d'acculturation entrent en intersection avec la culture et rendent la situation de chaque personne unique.

Des répondants-es recommandent de considérer cette complexité dans l'intervention; il convient de revenir à l'individualité de la personne.

▪ Créer un lien de confiance (17,8% des répondants-es)

« Et de comprendre également que si le lien de confiance n'est pas là, on ne peut pas avancer avec ces femmes. Déjà que la violence c'est quelque chose de tabou, elles ont peur [...] » (CSSS)

Le lien de confiance est ce qui permet de mettre en place une alliance thérapeutique et d'évoluer dans l'intervention. Ce lien est important dans le cadre de toute intervention auprès d'une personne en situation de violence conjugale, mais il apparaît encore plus important pour les personnes immigrantes souvent isolées et confrontées à une méconnaissance et une incompréhension du fonctionnement du pays d'accueil. Ce lien se construit surtout lorsque le rôle de l'intervenante est bien défini.

Pour certaines répondants-es, la création du lien de confiance constitue une recommandation.

▪ Assurer une diversité au sein de l'équipe d'intervenants (7,1% des répondants-es)

« [...] On a une intervenante qui vient du Vietnam. On a plusieurs intervenantes qui viennent d'Afrique, d'autres qui sont aussi musulmanes, donc ça aussi c'est comme rassurant pour les femmes de dire : "Ah elle est intervenante, mais c'est pas loin de chez moi. Donc si elle, elle s'est adaptée ici, je peux moi aussi le faire peut-être". C'est vraiment aidant » (MH)

Une équipe composée d'intervenants-es de diverses cultures représente un moyen de s'ouvrir à d'autres possibilités d'action, de débattre des orientations et d'enrichir les principes d'intervention afin que celle-ci soit mieux adaptée. Disposer d'une telle équipe permet par ailleurs de fournir un modèle aux personnes immigrantes; une intervenante issue de la même culture peut devenir une référence pour elles.

Recommandations pour l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes

Cette section décrit les recommandations énoncées par les répondants-es pour favoriser l'adaptation des interventions. Trois de ces recommandations constituent également des défis.

▪ Former les intervenants-es (64,2% des répondants-es)

« Pour les organismes, nous donner les moyens. S'assurer que toutes les intervenantes aient une formation égale à ce niveau-là. Une formation de base » (MH)

Les répondants-es recommandent de former les intervenants-es pour les préparer à intervenir auprès des personnes immigrantes. Des formations ou des séminaires sur l'approche interculturelle sont suggérés. La formation peut aussi se faire par le biais de discussions sur des cas cliniques ou des situations complexes avec des professionnels travaillant dans le secteur de la violence conjugale ou dans d'autres secteurs en lien avec les personnes immigrantes.

L'autoformation est également recommandée. Les intervenants-es devraient disposer ou se procurer de la documentation sur les valeurs ou les traditions selon les cultures, la religion ou les dilemmes inhérents à certaines cultures.

Les répondants-es considèrent cependant que la formation constitue un défi puisque les cultures sont multiples et ont chacune leur spécificité.

▪ Sensibiliser les communautés ethniques (25% des répondants-es)

« Moi je pense qu'il y a peut-être un manque de sensibilisation surtout pour les familles et pour les hommes [...] c'est quoi la violence conjugale, comment c'est traité ici au Canada [...] et de les informer de qu'est-ce qui se passe ici, quelles sont les choses qu'ils doivent savoir un peu plus par rapport au système » (OCV)

Selon les répondants-es, les personnes immigrantes, les communautés culturelles et les professionnels oeuvrant auprès des personnes immigrantes devraient être davantage sensibilisés à la problématique de la violence conjugale (incluant les services d'aide offerts, le rôle de la protection de la jeunesse ou les pratiques à risque comme les rencontres sur les sites Web spécialisés). Ces activités de sensibilisation doivent toutefois se faire de manière différenciée selon les cultures puisque certaines d'entre elles sont plus réticentes à aborder la problématique de la violence conjugale que d'autres.

La sensibilisation constitue un défi puisqu'un grand nombre de personnes immigrantes ne connaissent pas ou n'utilisent pas les services en violence conjugale, notamment celles ne parlant ni anglais, ni français.

▪ Favoriser la collaboration intersectorielle (10,7% des répondants-es)

« On a de plus en plus de femmes immigrantes et nous, notre spécialité, c'est la violence. On ne peut pas devenir des spécialistes de la santé mentale, de la toxicomanie et de l'immigration. Donc, développer la collaboration avec d'autres organismes » (MH)

Les répondantes considèrent qu'il faut collaborer avec les autres organismes détenant une expertise spécifique et complémentaire comme les services d'employabilité ou les organismes détenant une expertise en lien avec des réalités particulières (ex.: problèmes de santé mentale, toxicomanie ou immigration).

▪ **Développer des services intégrés pour les personnes immigrantes en situation de violence conjugale (7,1% des répondants-es)**

« Il n'y a pas de services nécessairement adaptés pour elles, c'est fragmenté. Il n'y a rien pour les deux en même temps qui prend en compte le fait qu'elles sont victimes de violence et qu'elles sont nouvellement immigrantes » (MH)

Lorsque des personnes immigrantes sont confrontées à une situation de violence conjugale, les intervenantes doivent gérer l'intersection entre deux réalités : l'immigration et la violence conjugale. Or, cette intersection présente un grand défi en matière d'intervention, car si les intervenantes détiennent une expertise en violence conjugale, ce n'est pas forcément le cas pour l'immigration. Des services intégrant ces deux réalités devraient être développés.

▪ **Développer des services pour les enfants des personnes immigrantes (10,7% des répondants-es)**

« D'avoir des ressources pour travailler avec les enfants dans ces familles-là. Parce qu'il y a la dame, il y a le monsieur et il y a la famille, les enfants. Et les enfants sont oubliés » (CSSS)

Des répondantes font le constat qu'il faut développer des ressources pour les enfants des personnes immigrantes. Elles sont encore trop rares, alors que ces derniers sont souvent oubliés dans l'intervention en violence conjugale tout en subissant les conséquences de cette dernière.

SYNTH
N'TH
ESE

ET

DI
SSCUL
SSI
ON

DES RÉSULTATS

Ce chapitre fait la synthèse des principaux résultats de la présente recherche en fonction de ses objectifs et des écrits scientifiques concernant les interventions auprès des personnes immigrantes. Il aborde quatre thèmes : les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des intervenants-es, les pratiques en matière d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes, les barrières ou défis et les recommandations faites par les intervenants-es pour une intervention adaptée.

Les éléments constitutifs d'une intervention adaptée du point de vue des répondants-es

En 1995, la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale* justifiait les efforts consacrés à l'adaptation des services aux réalités particulières par le manque d'expertise lié à chaque clientèle et par le manque de formation (Gouvernement du Québec, 1995, p. 46). La situation a changé depuis. Des formations et des guides d'intervention pour l'intervention auprès des femmes immigrantes victimes de violence conjugale sont maintenant offerts (Pontel et Demczuk, 2007). Les données de la présente étude reflètent cette évolution. Bien que les répondants-es de l'échantillon ne soient pas statistiquement représentatifs de tous les intervenants, la majorité d'entre eux ont indiqué avoir reçu une formation pour intervenir auprès des personnes immigrantes. Les résultats de l'analyse thématique montrent qu'ils évoquent particulièrement plusieurs principes de l'intervention interculturelle dans leur tentative de définir une intervention adaptée.

La majorité (64,2%) des répondants-es présentent **l'exploration et la compréhension du système de l'autre** comme un premier élément constitutif d'une intervention adaptée aux personnes immigrantes. Ils et elles reprennent ainsi le principe de l'approche interculturelle (Cohen-Émerique, 1993) selon lequel il est nécessaire de pénétrer dans l'univers de l'autre par l'ouverture et l'écoute. Ce principe ne signifie pas pour autant que l'intervenant doive céder à la généralisation par la culture. Comme le propose l'approche interculturelle, 14,2% des répondants-es de la présente étude rappellent la nécessité de **reconnaître l'individu derrière la culture**. Chaque personne a des particularités qui la distinguent du groupe auquel elle appartient et les répondants soulignent l'importance d'en tenir compte dans l'intervention.

Au cours des entrevues, 10,7% des répondants-es ont également évoqué **la capacité de se décentrer de l'intervenant** comme élément d'une intervention adaptée. Une proportion de répondants-es a mentionné être à la recherche d'un **dénominateur commun** avec l'autre. Ces deux éléments font aussi écho à l'approche interculturelle telle que décrite par Cohen-Émerique (1993). Selon cette auteure, la décentration est nécessaire, car elle permet à l'intervenant de prendre une distance par rapport à lui-même et de mieux saisir son identité culturelle propre. La recherche d'un dénominateur commun peut quant à elle être vue comme un moyen adopté dans le processus de négociation et de médiation recommandé par l'auteure pour accéder à un minimum d'accord et de compromis lorsqu'un écart culturel existe entre les intervenants-es et les immigrants-es.

Le respect du rythme des personnes immigrantes constitue un autre élément important d'une intervention adaptée pour 25% des répondants-es. Ce principe n'est pas sans lien avec l'approche interculturelle qui valorise un travail sur la durée compte tenu du temps nécessaire pour que les personnes immigrantes s'adaptent et s'acculturent. Mais il n'y est pas lié de manière exclusive. Au contraire, le respect du rythme constitue pour plusieurs répondantes un élément clé de toute relation d'aide avec des personnes en situation de violence conjugale, qu'elle soit immigrante ou non. Elle est inhérente au travail quotidien, tout comme la **création**

d'un lien de confiance qui a été mentionné comme un élément clé de l'intervention par 10,7% des répondantes. Il est à noter que le respect du rythme et la création d'un lien de confiance sont des stratégies qui rejoignent les objectifs de l'intervention féministe (Corbeil et Marchand, 2010), notamment ceux de soutenir les femmes, de les respecter dans leur démarche et de faire alliance avec elles. On constate ainsi que l'approche interculturelle n'est pas la seule à structurer l'idéal auquel réfèrent les répondants lorsqu'ils définissent la notion d'intervention adaptée.

Par ailleurs, environ un répondant sur cinq (21,4%) a évoqué dans sa définition d'une intervention adaptée des éléments liés à la **socialisation des personnes immigrantes** à différents aspects de la vie dans la société d'accueil. Les écrits ont déjà montré qu'il est primordial de mieux informer les personnes immigrantes sur leurs droits au Canada et leur statut d'immigration. Cet élément de définition peut encore être mis en lien avec l'approche interculturelle qui définit la relation entre l'intervenant et la personne immigrante comme un contact et une communication entre deux ambassadrices de culture (Cohen-Émerique, 1993). En communiquant des informations, les intervenants contribuent au processus d'acculturation des personnes immigrantes et à leur socialisation.

Offrir une **réponse aux besoins de communication** constitue un dernier élément important d'une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes. Bien que cet élément de définition ait été relevé par moins du quart des répondants-es (17,8%) dans l'analyse thématique des questions de synthèse, les aspects relatifs à la langue et à la capacité de communiquer apparaissent à plusieurs endroits dans l'ensemble des données. En effet, les difficultés de communication sont évoquées à la fois comme un défi, un objet de recommandation et un type d'incident critique; ce qui montre l'ampleur de cette préoccupation dans les milieux de pratique. Faisant écho à d'autres écrits sur le sujet, les répondants-es rappel-

lent combien il est important d'être capable de communiquer dans la langue maternelle des personnes immigrantes. Cela permet notamment d'établir un lien de confiance avec elles. L'accès à des intermédiaires linguistiques ou à des interprètes leur apparaît alors très important bien que le recours à ceux-ci ne soit pas sans réserver quelques difficultés déjà signalées par d'autres auteurs (Ahman *et al.*, 2009; Kulwicki *et al.*, 2010; Battaglini, 2007).

En résumé, une intervention adaptée possède, selon les répondants-es de l'étude, les caractéristiques suivantes :

- Elle est offerte dans la langue de la personne immigrante de façon à répondre à ses besoins de communication;
- Elle respecte la personne immigrante par une sensibilité à sa vision du monde, à ses valeurs et à ses besoins;
- Elle met en œuvre certains principes de l'approche interculturelle, comme la décentration; l'exploration et la compréhension du système de l'autre; et la recherche d'un dénominateur commun.
- Elle permet le développement d'une alliance thérapeutique en privilégiant le respect du rythme et l'établissement d'un lien de confiance avec la personne;
- Elle socialise les personnes immigrantes aux normes de la société d'accueil par la transmission d'informations relatives au fonctionnement des institutions et aux lois.

Le dictionnaire Larousse (2012) définit le verbe « adapter » par le fait de modifier la pensée, le comportement de quelqu'un pour le mettre en accord avec une situation nouvelle. À partir des caractéristiques énoncées par les répondants-es, on pourrait ajouter que, dans la pratique, l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes suppose une tension entre continuité et changement. D'un côté, l'intervention s'inscrit en continuité avec les lois, les valeurs et le mode de fonctionnement de la société québécoise. Les répondants-es transmettent et espèrent plus ou moins explicitement que les personnes immigrantes y adhèrent. De plus, le travail peut être plus complexe et nécessiter plus de temps et de patience avec les personnes immigrantes, mais il n'est pas nécessairement différent de ce qui est réalisé auprès de toute personne en situation de violence conjugale. En ce sens, l'adaptation de l'intervention auprès des personnes immigrantes implique des changements en intensité plutôt qu'en nature selon les répondants-es.

D'un autre côté, certains éléments de la définition laissent entrevoir des modifications plus importantes aux schèmes de pensée et de comportement habituels. Les répondants-es réalisent l'écart important entre la vision du monde, les valeurs et les besoins des personnes immigrantes et les leurs. Ils sentent le besoin de chercher des compromis dans un contexte où les difficultés de communication sont souvent très grandes. Et cela ne va pas de soi. Dans le cadre des entrevues, la **décentration**, la **réponse aux besoins de communication** et la recherche **de dénominateurs communs** sur lesquels les interventions peuvent être appuyées ont toutes été identifiées comme des défis à relever. On trouve dans ces résultats un aveu informel des difficultés associées à l'adaptation des interventions.

Les pratiques actuelles en matière d'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes

La définition d'une intervention adaptée et des enjeux qui s'y rattachent s'observent d'une part à travers le discours des répondants-es en réponse à des questions explicites sur ce thème. Ils s'observent d'autre part à travers le choix des exemples proposés par les répondants-es en tant que situations nécessitant une adaptation de leur part et des actions prises pour y faire face. En ce sens, la typologie des incidents critiques qui a été construite dans le cadre de cette étude permet de préciser ou de nuancer la définition ou d'en faire ressortir plus clairement les limites. Elle permet aussi de dégager quelques pratiques actuelles.

▪ Les domaines d'adaptation des interventions

Les entrevues ont fait émerger 66 incidents critiques décrivant la diversité des situations dans lesquelles les intervenants-es sont amenés à intervenir auprès de personnes immigrantes. En examinant chacune des situations dans lesquelles ils doivent adapter leurs interventions, nous avons construit une typologie. Cette typologie demeure exploratoire et pourrait faire l'objet de recherches ultérieures. Elle ne prétend pas à l'exhaustivité. D'autres types d'incidents auraient pu par exemple émerger si l'échantillon avait été plus grand, si d'autres intervenants-es que ceux rencontrés avaient été interviewés ou si les proportions de milieux de pratique interrogés avaient été différentes. Elle ne propose pas non plus des catégories hermétiques et mutuellement exclusives. Elle révèle plutôt les enjeux qui sont apparus centraux dans certains cas où à certains moments-clés de l'intervention. Elle apporte néanmoins un éclairage sur les domaines de l'intervention sur lesquels portent les adaptations effectuées par les répondants.

Les **incidents liés aux représentations de la violence** (21,2% de l'ensemble) mettent en lumière l'écart entre les perceptions de la violence entretenues par certaines personnes immigrantes et les répondants-es. Les résultats de l'étude rejoignent ceux d'autres auteurs qui ont déjà observé les conceptions différentes de la violence chez les personnes immigrantes par rapport aux intervenantes en montrant, par exemple, que les femmes peuvent être plus indulgentes ou simplement accepter la violence (Oxman-Martinez et Krane, 2005; Rojas-Viger, 2007; Latta et Goodman, 2005). Dans leur description des incidents critiques, les répondants-es de la présente étude attribuent ces représentations à divers facteurs aussi évoqués dans la documentation scientifique, par exemple par le fait que les personnes immigrantes viennent souvent de pays où la violence conjugale n'est pas criminalisée ou, si elle l'est, dans lesquels les institutions n'interviennent pas (Menjivar et Salcido, 2002).

Dans la typologie, les **incidents liés aux conflits normatifs** (18,2% de l'ensemble) surviennent dans les maisons d'hébergement et touchent plusieurs dimensions de la vie quotidienne. Bien qu'ils soient à première vue périphériques à la problématique de la violence conjugale, ils mettent en cause des aspects fondamentaux de la vie personnelle et collective (ex. : nourriture, religion, façons d'entrer en relation avec les autres) et constituent donc des éléments significatifs de la rencontre interculturelle. Ce type d'incidents invite à concevoir et à analyser l'intervention auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale dans une perspective large d'intégration sociale et de négociation du vivre ensemble.

Une troisième catégorie d'incidents critiques met en jeu des **rapports difficiles entre les personnes immigrantes et les institutions du pays d'accueil** (18,2% de l'ensemble). L'analyse suggère qu'un premier type de rapport est marqué par la crainte que des personnes immigrantes éprouvent face aux institutions telles que la police, les tribunaux ou la DPJ. Un important travail de mise en confiance découle de ce genre de situations, tant auprès des femmes que des hommes immigrants. Un deuxième type de rapport difficile tient aux contraintes réelles que diverses institutions, dont l'immigration et l'aide sociale, peuvent imposer aux personnes. Les femmes sont particulièrement vulnérables à cet égard quand leur conjoint exploite les

failles du système pour brimer leur droit à la résidence permanente ou à des ressources financières. Des actions visant la défense des droits auprès des institutions en question sont alors entreprises par les intervenants-es.

Les **incidents liés à langue** (13,6%) illustrent les difficultés de communication importantes qui peuvent survenir dans l'intervention quand les personnes immigrantes ne parlent pas les langues officielles. Ces difficultés limitent les échanges sur les problèmes et les solutions possibles; elles ralentissent, voire même paralysent le processus d'intervention. Pour les femmes immigrantes victimes de violence conjugale, la difficulté de communiquer avec les intervenantes est un prolongement d'une difficulté plus générale à transiger avec les institutions et d'une situation d'isolement qui a déjà été signalée par Benhadjoudja (2011). Elle a pour effet de réduire leur autonomie. Les données de la présente étude font par ailleurs ressortir l'importance des difficultés de communication dans l'intervention auprès des conjoints ayant des comportements violents. En effet, les défis reliés à la langue apparaissent très grands pour les hommes immigrants qui parlent peu le français ou l'anglais dans un contexte où les thérapies offertes sont essentiellement centrées sur la parole et dispensées en groupe, là où il est difficile d'avoir recours à un interprète.

Dans les **incidents liés aux conflits de loyauté** (12,1%) les personnes immigrantes, hommes ou femmes, ressentent de fortes pressions pour préserver l'unité du couple et de la famille et exclure le divorce ou la séparation en tant que solution au problème de violence conjugale. Les données de l'étude suggèrent que ces pressions peuvent être exercées de l'extérieur par les parents, les membres de la famille élargie, des personnes de la communauté d'origine ou des coreligionnaires. Dans d'autres cas, les normes sociales sont intériorisées et les personnes sont effrayées par les conséquences matérielles ou symboliques qu'elles pourraient subir personnellement ou faire subir aux membres de leur famille du fait

de leur décision de quitter le conjoint ou de divorcer. On se trouve ici face à des questions d'honneur familial à préserver (Gill, 2004; Oxman-Martinez et Krane, 2005). L'intervention dans ce cas s'avère difficile pour les intervenants-es dans la mesure où ils méconnaissent le contexte culturel et où ils adhèrent à des valeurs différentes et souvent plus individualistes.

Les **incidents où l'isolement social et la dépendance au conjoint** (12,1%) ont été placés au centre de l'analyse font ressortir la grande vulnérabilité de certaines femmes immigrantes. Elles dépendent pour la satisfaction de la plupart de leurs besoins d'un conjoint qui, plutôt que de faciliter leur intégration à la société d'accueil, exerce au contraire un contrôle qui limite leur accès aux activités quotidiennes les plus élémentaires (Raj et Silverman, 2007; Smith, 2004; Guruge et Humphreys, 2009). Les mariages qui sont arrangés ou célébrés à la suite de brèves fréquentations sur le Web et qui donnent lieu au parrainage d'une femme immigrante par un conjoint déjà établi au Québec créent un contexte favorable à l'émergence de ce type de situations.

Bien que peu nombreux dans l'échantillon de la présente étude, les incidents liés aux **troubles psychologiques** (4,5%) montrent une intersection entre la migration, la violence conjugale et les problèmes de santé mentale. Les traumatismes liés à la guerre vécus par certains hommes avant leur migration ou les multiples formes de victimi-

sation subies par les femmes dans leur pays d'origine peuvent conduire à un état de désorganisation psychologique nécessitant un accompagnement plus complexe ou la référence à des services spécialisés.

Cette typologie intègre les expériences d'un bon nombre d'intervenantes de maisons d'hébergement, elle inclut aussi les points de vue d'intervenants-es des organismes pour conjoints ayant des comportements violents et des CSSS. Cette diversification de l'échantillon en accroît la validité externe. On peut noter par ailleurs que les types d'incidents dans la présente étude pourraient être regroupés selon les trois dimensions proposées par Pontel et Demczuk (2007) dans leur guide pour synthétiser les obstacles que les femmes immigrantes rencontrent sur le chemin de la demande d'aide. Ainsi, les incidents reliés à la langue, à l'isolement social et à la dépendance au conjoint et aux troubles psychologiques correspondent à des dimensions plus personnelles. Ceux en lien avec les représentations de la violence et les conflits de loyauté à ce que les deux auteures appellent la dimension culturelle et religieuse. Enfin, les incidents liés aux institutions du pays d'accueil et à ce que nous avons appelé les conflits normatifs correspondent à la dimension institutionnelle. Les deux classifications présentent un certain nombre de similitudes qui en suggèrent la validité.

La typologie présentée dans cette étude prétendait englober les enjeux liés à l'intervention auprès des personnes immigrantes, femmes et hommes. Un plus grand échantillon concernant l'intervention auprès des hommes aurait été nécessaire pour permettre une meilleure saturation des données et la distinction d'enjeux spécifiques concernant l'intervention auprès de cette population. L'étude révèle néanmoins la présence de domaines où il y a des enjeux communs; c'est le cas pour cinq types d'incidents (langue, représentations, conflits de loyauté, institutions et troubles psychologiques).

▪ L'intervention adaptée auprès des personnes immigrantes : entre l'idéal et la réalité

La première partie de ce chapitre a fait ressortir ce qui constitue une intervention adaptée du point de vue des répondants-es de l'étude. Cette tentative de définition a mis en relief plusieurs aspects qui évoquent les idéaux auxquels ils se réfèrent. La pratique, telle qu'elle peut être comprise à travers le récit des incidents critiques, semble néanmoins traversée par un certain nombre de difficultés, voire même parfois de contradictions entre les idéaux. Nous en examinerons ici quelques-unes.

Une intervention offerte dans la langue de la personne immigrante

Les diverses situations décrites dans la présente étude rappellent que l'intervention en violence conjugale est souvent une entreprise de haute communication avec les personnes immigrantes. Pour pouvoir échanger en profondeur sur des représentations de la violence, des sentiments de loyauté, des traumatismes vécus, des procédures judiciaires ou institutionnelles complexes ou autres, la capacité de communiquer apparaît essentielle. Les répondants-es sont conscients et prennent la responsabilité d'initier ou de faciliter la communication avec les personnes immigrantes. Ils et elles sont prêts à faire preuve de créativité ou à avoir recours à des pratiques alternatives pour pouvoir communiquer minimalement avec elles (ex. : inter

agir en image, recourir à des membres de la famille ou faire appel à des collègues parlant diverses langues). Il arrive que ces stratégies réussissent. Il faut bien reconnaître toutefois (avec eux) que certaines de leurs tentatives sont dans d'autres circonstances insuffisantes ou que leurs moyens paraissent dérisoires par rapport à l'ampleur des problèmes à résoudre. Être réduit à communiquer par image constitue par exemple un moyen d'échange très limité, même s'il permet de créer un lien avec la personne immigrante en attendant un soutien mieux adapté. Le recours aux interprètes bénévoles issus de la famille ou de la communauté pose des enjeux éthiques, alors que les ressources du réseau professionnel peuvent s'avérer insuffisantes pour faire face à la diversité des langues parlées sur un territoire comme celui de Montréal. Il apparaît alors important de développer des services d'interprétariat compétents pour aller à l'encontre des nombreuses limites évoquées. L'accessibilité de ces services à un coût abordable revêt une importance particulière pour les organismes communautaires dont les ressources financières sont généralement plus limitées que celles des milieux institutionnels.

Les paradoxes d'une intervention interculturelle

L'approche interculturelle en intervention, à laquelle plusieurs répondants-es de la présente étude ont été formés et se réfèrent, constitue un outil pour les agents de terrain qui effectuent au quotidien la médiation interculturelle qui permet l'intégration des personnes immigrantes. Sur le plan théorique, on peut la rattacher à un courant plus large que le sociologue Gérard Bouchard (2012) appelle l'interculturalisme. Selon l'auteur, ce modèle d'intégration et de gestion de la diversité culturelle est basé sur le respect des droits, la promotion du français, la prise en compte de la nation québécoise dans toute sa diversité, un accent sur l'intégration, la promotion des interactions entre les communautés, le développement d'une culture commune et la promotion d'une identité, d'une appartenance, et d'une culture nationale québécoise (p. 52). Bien qu'il soit prévalent au Québec, ce modèle comporte un

certain nombre de paradoxes et de défis, tels que « l'institution d'un équilibre entre l'impératif du pluralisme et celui de l'inclusion. En d'autres mots, la volonté d'atténuer la dualité (...) doit composer avec le droit des membres de la majorité fondatrice et des minorités de rester attachés à leur héritage et à leur identité » (Bouchard, 2012, p. 58).

Les données de la présente étude suggèrent que le travail des personnes qui interviennent auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale relève du même paradoxe et comporte des défis similaires. Il s'agit de combattre la violence conjugale avec des approches héritées de plusieurs décennies de promotion des droits et de l'autonomie des femmes dans la société d'accueil tout en respectant la vision du monde d'hommes et de femmes issus de sociétés ayant connu une évolution différente. La tension entre ces différents impératifs de l'intervention est présente à travers plusieurs aspects du discours et des pratiques des répondants.

L'examen des solutions et des pistes d'intervention relatées par les répondants-es dans le cadre des incidents critiques met en évidence un discours soucieux de l'autre et de son héritage. Ainsi, les répondants-es misent sur l'écoute attentive et sans jugement lorsqu'ils sont confrontés à certaines représentations de la violence minimisant celle-ci ou la niant. En cas de conflit de loyauté, ils explorent le système de la per-

sonne immigrante en faisant preuve de respect et en mettant leur jugement de côté. Ils tiennent également à explorer la culture, l'histoire et le parcours migratoire des personnes immigrantes aux prises avec des troubles psychologiques afin de mieux comprendre ces dernières. Enfin, en cas de conflit normatif, ils observent, interrogent, tentent de comprendre les comportements et se décentrent pour se mettre à la place de la personne immigrante.

La recherche d'un dénominateur commun est une autre façon de se montrer sensible aux valeurs de la personne immigrante et de sa vision du monde. Elle est privilégiée dans les incidents reposant sur des barrières culturelles et religieuses telles que ceux en lien avec les représentations de la violence, les conflits de loyauté ou les conflits normatifs. Dans le cas des représentations, les répondants-es identifient et interviennent par exemple sur des besoins qu'ils perçoivent comme universels et qui rejoignent à la fois la culture de la personne immigrante et la leur. L'atteinte de ce dénominateur commun peut toutefois être difficile en raison de divergences avec la personne immigrante sur les objectifs et les besoins d'intervention ou parce que la personne souhaite retourner auprès de son conjoint malgré la situation de violence. Cet éventuel retour est souvent perçu comme une issue peu satisfaisante à l'intervention. En revanche, les répondants-es voient une issue favorable quand les personnes immigrantes semblent assimiler les valeurs de la société d'accueil en matière de violence conjugale. Cela peut s'observer par exemple par des gains dans la reconnaissance de la violence, la responsabilisation ou la flexibilité accrue dans les rôles joués au sein de la famille.

Un constat similaire peut être fait pour les incidents critiques en lien avec les conflits de loyauté. Les répondants-es rapportent avoir recours à un travail d'exploration du système de l'autre dans le respect et le non-jugement. Ils adaptent leur intervention selon les coutumes et les valeurs du pays d'origine de la personne immigrante. Toutefois, ils considèrent que l'issue

de leur intervention a été satisfaisante lorsqu'il y a eu séparation avec le conjoint et insatisfaisante lorsque le conflit de loyauté s'est révélé insurmontable.

La comparaison entre les principes énoncés et l'évaluation des interventions effectuées indique la présence d'un écart entre l'idéal et la pratique. La façon dont l'issue des situations est perçue révèle que les répondants-es sont porteurs de valeurs d'individualisation, d'autonomisation et de valorisation de soi faisant écho aux principes de l'intervention féministe. Ces valeurs émergent en effet dans leur perception de ce que devrait être le résultat de leurs interventions. Ainsi, s'ils évoquent la décentration dans leur définition d'une intervention adaptée, celle-ci ne se vérifie pas tout à fait dans leur perception des objectifs de leur intervention. Ils semblent à cet égard rester fidèles à des schèmes de valeurs intériorisés (Cohen-Émerique, 1993; Pontel et Demczuk, 2007) qui témoignent de l'évolution de la société d'accueil face à la violence conjugale et des solutions que celle-ci a progressivement mises en œuvre pour la combattre.

Selon plusieurs études, les valeurs d'individualisation, d'autonomisation ou de valorisation de soi peuvent s'avérer difficiles à transmettre. Elles risquent d'être en décalage avec les valeurs des minorités qui privilégient la relation et le soutien de la famille ou de la communauté culturelle ou religieuse (Latta et Goodman, 2005).

L'adhésion à ces valeurs implique des décisions et des ruptures importantes pour les femmes immigrantes, comme l'illustrent les incidents critiques en liens avec les conflits de loyauté. Les répondants-es décrivent elles-mêmes l'étau dans lequel elles se sentent placées en tant qu'intervenantes quand elles doivent composer avec ces conflits de loyauté. Le conflit de loyauté est encore plus déchirant pour la femme immigrante. Choisir l'autonomie et la valorisation de soi apporte certes des gratifications, dont celle d'échapper à la violence subie. La conséquence de ce choix peut toutefois être la rupture avec le groupe d'appartenance. Pour Weinstock (à paraître) « la solidarité avec les femmes en proie avec des pratiques culturelles jugées patriarcales ne devrait pas se manifester par la volonté d'affranchir ces femmes de leurs cultures [...] mais plutôt par celle de mettre en place des conditions qui permettront aux femmes de pouvoir exercer plus efficacement [un] rôle de critique interne ».

La tension entre le désir de respecter la vision du monde des personnes immigrantes et la promotion des valeurs de la société d'accueil s'observe finalement par l'importance accordée par les répondants-es à la transmission d'informations sur le fonctionnement de cette société dans le cadre de différentes catégories d'incidents (ex. : initiation aux tâches de la vie quotidienne, accompagnement dans les procédures judiciaires ou administratives, explication des règles en vigueur dans l'organisme d'aide et enseignement concernant les droits des individus en matière de mariage, de violence conjugale ou d'immigration). Les questions qui se posent alors sont de savoir comment ces valeurs sont reçues par les personnes immigrantes? Celles-ci risquent-elles de se sentir bousculées? Le risque d'une socialisation imposée est de mettre en place ce que John Stuart Mill appelait la « tyrannie de la majorité » (dans Weinstock, à paraître) qui est « hautement préjudiciable aux droits individuels d'individus qui diffèrent par leurs façons de faire aux normes socioculturelles de la majorité ».

Les défis et barrières à une intervention adaptée auprès des personnes immigrantes

La méthode des incidents critiques a amené les répondants-es à exposer des situations d'intervention concrètes et à identifier les défis et barrières à une intervention adaptée qui se sont imposées dans le cadre de ces situations. Les résultats de la recherche révèlent que les barrières sont de différents ordres. **Les premières sont spécifiques aux incidents liés à la langue**, et plus particulièrement à l'utilisation des services d'un interprète. Plusieurs écrits ont déjà mentionné les contraintes liées à l'utilisation de ces services, comme le fait que l'intervention devienne plus ardue dans ce contexte (Pontel, 2007), le manque de formation des interprètes (Smith, 2004) ou le fait que les éléments relatifs à la culture soient absents de la traduction (Bhuyan et Senturia, 2005; Murdaugh, Hunt, et Sowell, 2004). Les résultats de la présente étude ajoutent d'autres aléas à l'utilisation des services d'un interprète tels que le possible manque de compétence de celui-ci, le fait qu'il ne respecte pas toujours la bonne distance, le fait qu'il puisse interférer dans l'intervention en provoquant de la gêne s'il fait partie de la même culture, qu'il prenne le contrôle de l'intervention et qu'il ne fasse pas preuve de neutralité. Les intervenantes ont également identifié comme barrières les coûts des honoraires des interprètes ou leur manque de disponibilités (notamment à cause de la diversité des dialectes). Les répondants-es des organismes pour conjoints ayant des comportements violents soulignent par ailleurs une contrainte spécifique à leur situation, soit le fait que les services d'un interprète ne peuvent être utilisés dans le cadre des groupes de thérapie, méthode d'intervention pourtant privilégiée (Rinfret-Raynor *et al.*, 2010). **Un deuxième type de barrières renvoie aux caractéristiques de la personne immigrante elle-même.** Il peut s'agir de problèmes de santé mentale ou à des craintes et des perceptions de la personne à l'égard des acteurs du système de santé. **Un troisième type d'obstacle est d'ordre culturel.** Ce type de barrières renvoie à la difficulté de trouver un dénominateur commun entre la culture des répondants-es et celles des personnes immigrantes. Pourtant, tel que nous l'avons vu précédemment, ce dénominateur commun constitue un élément essentiel d'une intervention adaptée. De l'avis des répondants-es, l'intervention tend à se complexifier ou à déboucher sur une issue insatisfaisante lorsque la balance ne penche que d'un côté en raison du poids des valeurs religieuses, familiales, culturelles ou des normes de la société d'appartenance qui ne peuvent être négociées. Enfin, **il y a les barrières institutionnelles.** L'intersection entre la violence conjugale, le statut d'immigrant, la culture d'appartenance (et parfois d'autres réalités particulières telles que des problèmes de santé mentale) implique une vision commune et une collaboration active entre les services de divers secteurs. Or, les répondants-es observent les limites et même quelquefois l'inexistence de cette collaboration.

Les recommandations faites par les intervenants-es pour une intervention adaptée

Les questions de synthèse des entrevues ont permis d'explorer certaines pistes d'action afin de favoriser l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes. **La formation des intervenants-es** se détache de manière significative de l'ensemble des recommandations émises par les répondants-es (46,4%). Les organismes doivent donc disposer des budgets nécessaires pour financer ce type de formation. Les types de formation suggérés par les répondants-es portent sur l'intervention inter ou ethnoculturelle. Il s'avère qu'une majorité de répondants-es ont reçu ce type de formation et il semble que cette expérience les ait suffisamment aidés dans leur pratique pour qu'ils la recommandent. L'importance de la formation sur la diversité et les relations interculturelles a déjà été soulignée dans plusieurs écrits (Abu-Ras, 2003; Smith, 2004; Kulwicky *et al.*, 2010; Battaglini, 2007). Toutefois, la recommandation des répondants-es de la présente étude va au-delà de la formation formelle, puisqu'ils conseillent également aux intervenants-es, tout comme Fortin *et al.* (2007), de se procurer eux-mêmes de la documentation pour s'informer sur différents enjeux pouvant intervenir dans leurs interventions (ex. cultures, valeurs, traditions, etc.).

La deuxième recommandation émise, cette fois par le quart (25%) des répondants-es, porte sur **la sensibilisation des communautés ethniques** à la problématique de la violence conjugale et aux ressources d'aide disponibles (Abu-Ras, 2003; Moracco, Hilton, Hodges et Frasier, 2005). Les répondants-es suggèrent par ailleurs un autre thème qui mériterait de faire partie d'un programme de sensibilisation, soit celui des risques associés aux rencontres sur les sites Web entre personnes de la même culture, mais ne résidant pas dans le même pays. Ce type de rencontre se conclut fréquemment par un mariage entre deux personnes qui ne se connaissent que très peu et une situation de parrainage plaçant finalement des jeunes femmes dans une situation de vulnérabilité. Dès 2000, Langevin et Belleau signalaient les risques de telles pratiques. Leur rapport datant de plus d'une décennie et le Web 2.0 s'étant particulièrement développé ces dernières années, il est à redouter que cette pratique ne se soit élargie.

Enfin, trois recommandations émises par les répondants-es, bien que différentes, invitent à la mise en place **d'une plus grande collaboration entre les services dans le but de développer des interventions** qui rejoindraient les besoins d'insertion professionnelle et sociale des personnes immigrantes, la gestion des réalités particulières qu'elles peuvent vivre et le suivi auprès de leurs enfants exposés à la violence. Les résultats de la présente étude montrent tout autant la nécessité de la collaboration intersectorielle que les difficultés de mise en place de celle-ci. Ceci alors que la marginalisation et l'exclusion de groupes vulnérables peuvent être exacerbées quand les services de tous les secteurs impliqués de près ou de loin pour contrer la violence conjugale ne sont pas offerts de manière coordonnée (Burman, Smailes et Chantler, 2004).

BIBL

IOG

RAP

HIE

- Abu-Ras, W. (2003). Barriers to services for arab immigrant battered women in a Detroit Suburb. *Journal of Social Work Research and Evaluation*, 4 (1), 49-65.
- Ahmad, F., Driver, N., McNally, M. J. et Stewart, D. E. (2009). Why doesn't she seek help for partner abuse? An exploratory study with South Asian immigrant women. *Social Science & Medicine*, 69, 613-622.
- Ahmad, F., Riaz, S., Barata, P. et Stewart, D. E. (2004). Patriarchal beliefs and perceptions of abuse among South Asian immigrant women. *Violence Against Women*, 10, 262-282.
- Battaglini, A. (2007). *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Gouvernement du Québec.
- Benhadjoudja, L. (2011). *Les besoins des femmes immigrantes de Montréal qui ne parlent ni le français ni l'anglais concernant l'accessibilité des services d'aides en violence conjugale*. Montréal, Canada: Table de concertation en violence conjugale de Montréal.
- Bhuyan, R. et Senturia, K. (2005). Understanding domestic violence resource utilization and survivor solutions among immigrant and refugee women. Introduction to the special issue. *Journal of Interpersonal Violence*, 20(8), 895-901.
- Boucharde, G. (2012). *L'interculturalisme, Un point de vue québécois*. Montréal: Boréal.
- Burman, E., Smailes, S. L. et Chantler, K. (2004). « Culture » as a barrier to service provision and delivery : Domestic violence services for minoritized women. *Critical Social Policy*, 24(3), 332-357.
- Cohen-Émérique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91.
- Corbeil, C. et Marchand, I. (2010). *L'intervention féministe d'hier à aujourd'hui. Portrait d'une pratique sociale diversifiée*. Montréal, Canada: Les éditions du remue-ménage.
- Derose, K. P., Escarce, J. J. et Lurie, N. (2007). Immigrants and health care : Sources of vulnerability. *Health Affairs*, 26(5), 1258-1268.
- Flanagan, J. C. (1954, avril). La technique de l'incident critique. *Revue de psychologie appliquée*, 165-185.
- Fortin, A., Côté, I., Rousseau, S. et Dubé, M. (2007). Réalités ethnoculturelles. Dans *Soutenir les mères pour prévenir les effets néfastes de la violence conjugale chez les enfants : Guide pour les intervenantes des maisons d'aide et d'hébergement* (p.73-81). Montréal et Québec, Canada: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.
- Gill, A. (2004). Voicing the silent fear : South Asian women's experiences of domestic violence. *Howard Journal of Criminal Justice*, 43(5), 465-483.
- Gouvernement du Québec (1995). *Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale. Politique d'intervention en matière de violence conjugale*. Québec, Canada: Ministères de la Santé et des Services sociaux, de la Justice, de la Sécurité publique et de l'Éducation, et Secrétariats à la Condition Féminine et à la Famille.
- Gouvernement du Québec (2004). *Plan d'action gouvernementale 2004-2009 en matière de violence conjugale*. Montréal, Canada: Ministère de la Justice.
- Guruge, S. et Humphreys, J. (2009). Barriers affecting access to and use of formal social supports among abused immigrant women. *Canadian Journal of Nursing Research*, 41(3), 64-84.
- Kim, I. J. et Zane, M. W. S. (2004). Ethnic and cultural variations in anger regulation and attachment patterns among Korean American and European American male batterers. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 10, 151-168.
- Kulwicki, A., Aswad, B., Carmona T. et Ballout, S. (2010). Barriers in the utilization of domestic violence services among Arab immigrant women : Perception of professionals, service providers & community leaders. *Journal of Family Violence*, 25, 727-735.

- Langevin, L. et Belleau, C. (2000). *Le trafic des femmes au Canada : une analyse critique du cadre juridique de l'embauche d'aides familiales immigrantes résidentes et de la pratique des promesses par correspondance*. Ottawa : Condition féminine Canada.
- Latta, R. et Goodman, L. A. (2005). Considering the interplay of cultural context and service provision in intimate partner violence : The case of Haitian immigrant women. *Violence Against Women*, 11(11), 1441-1464.
- Menjivar, C. et Salcido, O. (2002). Immigrant women and domestic violence. Common experiences in different countries. *Gender & Society*, 16(6), 898-920.
- Moracco, K. E., Hilton, A., Hodges, K. G. et Frasier, P. Y. (2005). Knowledge and attitudes about intimate partner violence among immigrant Latinos in rural North Carolina. *Violence Against Women*, 11(3), 337-352.
- Murdaugh, C., Hunt, S. et Sowell, R. (2004). Domestic violence in Hispanics in the Southeastern United States: A survey and needs analysis. *Journal of Family Violence*, 19(2), 107-115.
- Oxman-Martinez, J. et Krane, J. (2005). Un décalage entre théorie et pratique? Violence conjugale et femmes issues des minorités ethniques. *Journal International de Victimologie*, 3(3), 1-10.
- Pontel, M. (2007). *Les malaises des intervenantes et intervenants en contexte interculturel*. Actes de la journée d'étude du 27 novembre, Table de concertation en violence conjugale de Montréal.
- Pontel, M. et Demczuk, I. (2007). *Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. Les défis de l'adaptation des services en violence conjugale*. Montréal, Canada : Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec ; Table de concertation en violence conjugale de Montréal ; Services aux collectivités de l'UQAM.
- Raj, A. et Silverman, J. G. (2002). Violence against immigrant women. The roles of culture, context, and legal immigrant status on intimate partner violence. *Violence against women*, 8 (3), 367-398.
- Raj, A. et Silverman, J. G. (2007). Domestic violence help-seeking behaviors of South Asian battered women residing in the United States. *International Review of Victimology*, 14(1), 143-170.
- Rinfret-Raynor, M., Brodeur, N., Lesieux, É. et Turcotte, M. (2010). *Services d'aide en matière de violence conjugale : État de la situation et besoins prioritaires*. Montréal, Canada : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.
- Rojas-Viger, C. (2007). *Perceptions d'intervenants-es des réseaux institutionnel et communautaire à l'égard des programmes visant à contrer la violence conjugale chez les femmes immigrantes*. Montréal, Canada : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes.
- Smith, E. (2004). *Nulle part où aller? Répondre à la violence conjugale envers les femmes immigrantes et des minorités visibles: voix des intervenantes sur le terrain*. Ottawa, Canada : Conseil canadien de développement social.
- Weinstock, D. (à paraître) *Le multiculturalisme augmente-t-il la vulnérabilité des femmes?* Dans M. Rinfret-Raynor, É. Lesieux, M. M. Cousineau, S. Gauthier, E. Harper. *Violence envers les femmes : réalités complexes et nouveaux enjeux dans un monde en transformation*. Montréal : Presses de l'Université du Québec.

DOCUMENT

Ce document présente la synthèse des résultats de la recherche portant sur l'adaptation des interventions auprès des personnes immigrantes en situation de violence conjugale.

La démarche de la recherche est basée sur l'analyse d'une série d'incidents critiques qui ont été rapportés par des intervenants-tes travaillant auprès des personnes immigrantes ayant subi ou exercé de la violence conjugale et sur une analyse de contenu de leurs discours sur l'adaptation des interventions. Elle vise à esquisser les pratiques actuelles dans les milieux d'intervention, à cerner la notion d'adaptation telle qu'elle est comprise par les intervenants-tes dans leur travail et identifier les barrières qui subsistent et des priorités d'action.

CETTE PUBLICATION EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB DU CRI-VIFF | WWW.CRIVIFF.QC.CA

Les personnes souhaitant avoir accès à l'ensemble des données de l'étude sont invitées à consulter le rapport original, également disponible sur le site web du CRI-VIFF :

Rinfret-Raynor, M., Brodeur, N., Lesieux, É., Dugal, N. (2013). Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : État des pratiques dans les milieux d'intervention. Montréal : Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF)