

Les pratiques d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors de conflits armés : le cas des femmes congolaises dans la région d'Ottawa.

Par Béatrice Congera

Mémoire déposé à
L'École de service social
Faculté des sciences sociales
En vue de l'obtention de la maîtrise en service social

Sous la direction de
Dre. Jennifer Matsunaga

Université d'Ottawa
Septembre 2022

REMERCIEMENT

Au titre de ce mémoire, j'aimerais exprimer ma gratitude et mes remerciements les plus distingués à ma chère maman, qui a toujours su me partager de belles valeurs dont l'importance de l'éducation. Chère maman, femme africaine, femme de valeur, je ne peux te dire à quel point ton aide tout au long de mes études m'a poussé à réussir. Merci de toujours être disponible pour rester avec ma chère fille pendant que j'étudiais et travaillais deux emplois pour payer mes études. Je t'aime ma maman chérie.

Merci à toute ma famille, mes frères, mes sœurs ainsi que mes neveux et nièces, vous êtes toujours présent pour m'encourager. Merci à mon chéri qui m'a épaulé pendant toutes ces années et qui a su me redonner le courage lorsque je voulais abandonner (à plusieurs reprises). Sans toi je ne serai pas rendu si loin. J'aimerai également reconnaître la patience et les encouragements de ma chère fille. Malgré tes quatre ans, tu me dis toujours « c'est correcte maman, tu vas réussir ». Ces mots si doux ont su me redonner la persévérance de réussir.

Merci à tous mes collègues de travail que je considère comme mes amis-es qui m'ont encouragé dans mes études. Merci à vous qui m'avez apporté une aide inestimable avec la révision et la correction de ce travail. Merci à ma copine de toujours Mayo. Tu as toujours été présente pour moi, pour m'écouter ventiler et me plaindre de tout. Tu as toujours été une épaule sur laquelle je peux me reposer.

Merci à ma chère communauté congolaise, à toutes les femmes fortes qui ont vécu la violence en temps de guerre, mais qui malgré les obstacles continuent à persévérer dans la vie. Vous avez été mon inspiration pour ce projet qui me tient tant à cœur.

Finalement, un grand merci à ma directrice recherche, Jennifer Matsunaga. Tu as sincèrement été la personne la plus encourageante et je suis contente que tu m'aies prise sous ton aile. Merci pour ta patience infinie lors de ce long processus qui touche enfin à sa fin. Merci pour tes conseils inestimables. Tu m'as toujours encouragé à réfléchir sur des enjeux sensibles pour lesquels tu as su me partager ton savoir. Je suis très honorée et très chanceuse de t'avoir eu comme mentor. Ta confiance continue en mes capacités m'a poussé à vouloir me surpasser et m'a donné le courage dont j'avais besoin pour y arriver. Mes sincères remerciements !

RÉSUMÉ

La violence envers les femmes lors des conflits armés est une problématique d'envergure qui est peu représentée dans le domaine de l'intervention sociale au Canada. Ce type de violence devient de plus en plus courante dans le champ de l'immigration. Les femmes ayant vécu la violence en temps de conflits armés immigrer dans les pays jugés sécuritaires pour trouver refuge. On constate que souvent, ce sont les femmes perçues comme étant vulnérables pendant des périodes de guerre qui sont prises pour cible par les instigateurs de violence. Dans ce travail, on analysera l'accompagnement des intervenants sociaux dans le pays d'accueil (Canada) dans le processus d'intégration sociale des femmes survivantes de violence lors des conflits armés avec la question de recherche suivante : *les méthodes d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés répondent-elles aux besoins émotionnels liés aux traumatismes que peuvent rencontrer ces femmes dans leur processus d'intégration au Canada ?* Par le biais d'entrevues semi-dirigées, cette recherche démontre clairement que les services d'aide auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits ne répondent pas assez aux besoins émotionnels liés au trauma des femmes survivantes de violence lors des conflits armés. On voit aussi certaines limites que rencontrent les intervenants lors de leurs interventions auprès des femmes survivantes de ce type de violence tels que le sous-financement des bailleurs des fonds, et le manque de formation continue sur la question. Enfin, cette recherche reconnaît le travail exceptionnel qu'effectuent les intervenants afin d'assurer le bien-être émotionnel des survivantes et l'accompagnement des survivantes de leur accueil et intégration au Canada.

Mots clés : *Violence, conflits armés, intervention, intégration, traumatisme.*

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENT.....	I
RÉSUMÉ	II
TABLE DE MATIÈRE	III
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE	1
1.1. Comprendre la violence envers les femmes lors des conflits armés	5
1.2. La violence comme raison d’immigrer au Canada.....	6
1.3. Les services d’aide auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés	8
1.3.1. <i>Entre la responsabilisation, la divulgation et les observations des intervenants</i>	8
1.3.2. <i>Double traumatisme des personnes survivantes</i>	12
1.4. L’intégration des femmes dans la société canadienne	17
1.5. Question de recherche	17
CHAPITRE II : MÉTHODOLOGIE	20
2.1. Qu’est-ce que la recherche qualitative ?.....	20
2.2. Analyse des données par théorisation ancrée :	22
2.3. Population étudiée : Choix de la population faisant l’objet de recherche	24
2.4. Critères de participation et modalités de recrutement	25
2.4.1. <i>Maintien d’une optique critique et autoréflexive dans le processus de recherche.</i>	25
2.5. Déroulement des entrevues	28
2.6. Traitement et analyse des données	29
2.7. Considérations éthiques et les retombées potentielles de la recherche sur les personnes ou les groupes concernés directement ou indirectement	30
CHAPITRE 3 : ANALYSE	33
3.1. Caractéristiques des intervenants et maintien de l’anonymat	33
3.2. Les réalités des femmes qui impactent la demande d’aide et l’offre des services : la composition familiale et l’isolement	35
3.2.1. <i>La demande d’aide selon la composition de la famille</i>	36
3.2.2. <i>Le cas des femmes avec enfants</i>	36
3.2.3. <i>Le cas des femmes avec mari</i>	37
3.2.4. <i>L’outreach pour briser l’isolement des femmes survivantes</i>	40
3.3. Les enjeux auxquels font face les intervenant.e.s	44
3.3.1. <i>La création du lien de confiance et l’appartenance culturelle</i>	45
3.3.2. <i>Une culture basée sur l’administration</i>	45
3.4. Les interventions adaptées : une attention particulière pour les femmes survivantes de violence lors des conflits armés	55
3.5. Les limites des interventions auprès de cette clientèle.....	58

3.5.1.	<i>Le sous-financement des programmes d'aide et les bailleurs des fonds</i>	58
3.5.2.	<i>La formation continue des intervenants</i>	60
3.5.3.	<i>La méconnaissance du travail des intervenants</i>	63
CONCLUSION		65
4.1.	Quelles suggestions pour les futurs travailleurs sociaux dans le domaine ?	65
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUE		70
ANNEXE A : FORMULAIRE D'APPROBATION ÉTHIQUE		74
ANNEXE B : QUESTIONS D'ENTREVUE		75
ANNEXE C : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DE PARTICIPATION À LA RECHERCHE		76

INTRODUCTION

La violence envers les femmes lors des conflits armés est une problématique d'envergure qui est peu représentée dans les recherches dans le champ de l'intervention sociale que cela soit au Canada ou ailleurs dans le monde. On voit que cette cause de violence devient de plus en plus courante dans le champ de l'immigration. Les femmes ayant vécu la violence en temps de conflits armés immigrer dans les pays jugés sécuritaires pour trouver refuge. Lorsqu'on parle des femmes survivantes de violence lors des conflits armés, on constate que souvent, ce sont les femmes perçues comme étant vulnérables pendant des périodes de guerre qui sont prises pour cible par les instigateurs de violence. (Mukakayumba, 2005, p. 11) La République Démocratique du Congo (RDC) est un pays visé par le projet « Rapport Mapping », un projet produit par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 2010 pour étudier les crimes et actes outrageux qui se produisent dans le pays pendant les périodes des guerres et conflits armés. Ce rapport nomme le RDC comme un lieu important de crimes et actes outrageux dans de périodes des conflits armés et de guerre.

Selon le droit international, les actes de violence en temps de conflits en République démocratique du Congo constituent des actes de crimes contre l'humanité. (Rapport Mapping, 2010, 294) Le même Rapport nous affirme que « la reconnaissance du viol et d'autres violences sexuelles comme crime international se sont confirmées en s'inscrivant dans les statuts des différents cours et tribunaux internationaux et dans leurs interprétations juridiques. » (Ibid, p.294) Ce même droit international interdit toute forme de violence lors des conflits armés. Dans le cadre de ce travail comme nous analyserons les interventions sociales dans le pays d'accueil et non dans le pays d'origine, il est important de mentionner que cette problématique est d'envergure internationale. Cette violence peut se manifester sous différentes formes. Elle a des conséquences majeures sur la vie de femmes qu'en sont victimes.

Tout d'abord, dans ce travail, je cherche à comprendre les pratiques d'intervention dans le pays d'accueil (Canada) auprès des femmes survivantes de la violence lors des conflits armés en lien avec leur intégration sociale. Le Canada s'est engagé à lutter contre la violence faite aux femmes lors des conflits armés en tant que membre signataire de la « Convention sur les réfugiés et de son protocole de 1967 » établi par les Nations Unies (Carrière, 2016, p. 5). En plus d'accueil des personnes réfugiées provenant des pays vivant des conflits armés, le Canada apporte de l'aide dans certains pays affectés par des tels conflits. (Allison et collab., 2014, p.53-54) Je me suis donc penché sur l'accueil et les services d'aides qui sont rendus disponibles dans le pays d'accueil pour intégrer ces femmes immigrantes ayant vécu la violence lors des conflits armés. Ceci mène au premier chapitre dans lequel nous verrons comment la violence survenue lors des conflits armés mène les survivantes à immigrer au Canada, nous exposerons la problématique de l'intégration sociale de survivantes de violence lors des conflits armés dans le contexte canadien et l'enjeu de l'intervention auprès de ces femmes. Nous finirons ce premier chapitre en exposant notre question de recherche qui est formulée comme suit : les méthodes d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés répondent-elles aux besoins émotionnels que peuvent rencontrer ces femmes dans leur processus d'intégration au Canada ?

Le deuxième chapitre aborde les aspects méthodologiques privilégiés. Dans ce chapitre, on voit comment la recherche qualitative par le biais de la théorisation ancrée m'a servi dans l'analyse et la collecte de données. On parle du choix de la population faisant l'objet de notre recherche ainsi que les critères de participation et la modalité de recrutement des participants. Il est important de mentionner que nous avons choisi d'effectuer des entrevues semi-dirigées auprès des intervenants œuvrant auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés afin de mieux cerner les pratiques d'intervention qui se veulent être l'objet de cette recherche. Pour finir ce chapitre, on

voit la question de mon implication en tant que chercheur et les retombées potentielles que cette recherche pourrait avoir sur les personnes ou les groupes concernés directement ou indirectement par cette recherche.

Le troisième chapitre porte sur l'analyse des données recueillies par le biais des entrevues menée auprès des intervenants. Cette analyse donne la voix à quatre intervenants ayant accepté de me partager leurs expériences, leurs défis ainsi que les recommandations pour leurs homologues travailleurs sociaux pouvant avoir un intérêt à œuvrer auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés. Des aspects jugés importants lors de l'intervention auprès de survivantes sont ressortis tels que l'importance de la création du lien de confiance. Ce lien est essentiel pour les survivantes de ce type de violence. L'aspect administratif de l'intégration pour les femmes survivantes de violence lors des conflits armés est identifié comme obstacle pour la mobilisation des interventions qui peuvent aider les survivantes à surmonter leur trauma. La composition familiale des survivantes va aussi influencer la demande d'aide auprès des intervenants. En conclusion, des limites de l'intervention auprès de cette clientèle sont exposées. Parmi ces limites, la notion du sous-financement des programmes d'aide auprès de cette clientèle, la formation des intervenants, ainsi que la méconnaissance du travail effectué par les intervenants impactent toutes les possibilités d'aide auprès de ces femmes.

La conclusion présente un bilan de la recherche et amène une réponse à la question de recherche. Les résultats de cette recherche démontrent clairement que les services d'aide auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits ne répondent pas assez aux besoins émotionnels liés au trauma de ces femmes. Nous terminons ce travail par des recommandations pour les futurs travailleurs sociaux se voulant œuvrer dans ce domaine. Nous remettons également

en question le système d'accueil des personnes immigrantes ayant vécu des traumatismes dans leurs pays d'origine.

1. CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE

1.1. Comprendre la violence envers les femmes lors des conflits armés

À partir des années 1990, les chercheurs dans le champ de l'immigration ont commencé à s'intéresser à la violence faite aux femmes en temps de guerre comme raison d'immigrer et demander asile comme réfugié dans un pays étranger. (Lacroix et Sabbah 2007) Dès lors, on commence à parler de l'importance de voir la violence envers la femme pendant les conflits armés comme une entrave aux droits de la personne. (ibid.) La littérature nous démontre que cette violence peut prendre diverses formes. Bien que la forme la plus courante soit le viol (Nations Unies, Rapport Mapping, 2010 ; Mukakayumba, 2005 ; Plante et collab. 2015), le viol diffère de multiples façons lors des conflits armés. Nous retrouvons par exemple : les « Viols publics, viols collectifs, viols systématiques, incestes forcés, mutilations sexuelles, éviscération (de femmes enceintes dans certains cas), mutilation des organes génitaux, cannibalisme sont autant de techniques de guerre qui ont été utilisées contre la population civile dans les conflits entre 1993 et 2003 » (Nations Unies, Rapport Mapping, 2010, p. 321). Il est désormais acceptable de demander le statut de réfugié dans un autre pays sous ce motif et nous voyons que « 48 % des personnes réfugiées assistées par le gouvernement et réinstallées ou revendicatrices d'asile au pays sont des femmes qui peuvent avoir été violées. » (ibid., p. 23)

Le Rapport de l'UNESCO (2008) reconnaît que les violences sexuelles lors des conflits armés peuvent représenter une arme psychologique de guerre beaucoup plus dévastatrice qu'une arme à feu. Lorsqu'on parle des femmes survivantes de violence lors des conflits armés, on constate que souvent, ce sont les femmes perçues comme étant vulnérables pendant des périodes de guerre qui sont prises pour cible par les instigateurs de violence. (Mukakayumba, 2005, p. 11)

Ainsi le viol en soi comporte non seulement des conséquences physiques, mais des conséquences sur la santé mentale liée aux traumatismes vécus par ces femmes. On peut confirmer que la violence lors de conflits armés est une réelle cause de demande d’asile. En ce qui concerne les droits d’immigration, bien que l’on reconnaisse désormais la violence subie lors de conflits armés comme cause de demande d’asile, les survivantes doivent passer à travers le même processus de demande d’asile afin de recevoir un statut de personne protégée¹. Elles ne reçoivent pas de priorité de l’immigration pour l’octroi d’un titre de personne protégée ou résident permanent. Ces femmes sont même exposées à des accusations de « faux demandeurs d’asile ». (Rousseau, 2020) De plus, elles doivent passer à travers le même processus de demande d’asile comme tout un chacun. La complexité de la réalité des femmes survivantes de la violence lors des conflits armés doit être prise en considération dans le processus d’intervention dans le champ du travail social. (Rousseau, 2020)

Dans le cadre de ce chapitre sur la problématique, nous verrons le contexte d’intervention social auprès des femmes survivantes de violences lors des conflits armés en provenance de l’Afrique. Nous aborderons par la suite la notion de l’intégration de ces femmes par le biais des interventions apportées à ces femmes survivantes de violence lors des conflits armés dans le pays d’accueil, le Canada. En somme, ces différents points nous mèneront ensuite à la formulation de notre question de recherche dans la conclusion de ce chapitre.

1.2. La violence comme raison d’immigrer au Canada

¹ Une fois la demande d’asile acceptée, une personne obtient le statut de personne protégée au sens de la Convention de Genève et donc le statut de réfugié lui est accordé. Une personne protégée doit faire la demande pour obtenir la résidence permanente (RP). (Immigration Canada, 2019). Le délai de traitement varie entre un an et deux ans dans la période de pandémie actuelle. Les demandeurs d’asile ayant subi la violence lors de conflits armés doivent suivre le même processus que tout demandeur d’asile sans priorité.

Comme nous le mentionnons dans l'introduction, les chercheurs ont commencé à s'intéresser à la violence faite aux femmes en temps de guerre comme raison d'immigrer et demander asile comme réfugié dans un pays étranger à partir des années 1990. (Lacroix et Sabbah, 2007) Nous avons vu que 48 % des personnes réfugiées ou réinstallées ou demandeurs d'asile « sont des femmes qui peuvent avoir été violées ». (*ibid.*, p. 23) Ces réalités doivent être prises en considération dans le processus d'intervention dans le champ du travail social. (*ibid.*) En ce qui concerne le cas du Canada, on voit que parmi les 10 pays de provenance des personnes réfugiées, six de ce pays appartiennent au continent africain, dont le sixième sur la liste est la République démocratique du Congo (Carrière, 2016, p. 7). Selon un rapport du gouvernement canadien produit en 2014, on constate que « en RDC, le Canada travaille avec des organisations canadiennes, internationales et locales pour renforcer la capacité du gouvernement de la RDC de prévenir et de punir la violence sexuelle et d'aider les victimes. » (Allison et collab., 2014, p.53-54) Avec ces efforts fournis par le Canada qui se retrouve également à être un pays d'accueil pour ces femmes congolaises survivantes de ce type de violence, nous pouvons dire que le Congo est effectivement reconnu comme un pays nécessitant l'aide internationale dans la prévention et la punition de ce type de violence.

Une personne réfugiée est quelqu'un fuyant un conflit ou quelques persécutions de son pays d'origine. (Carrière, 2016, p. 7) De ce fait « lorsqu'une personne est contrainte de traverser une frontière nationale pour trouver refuge dans un pays voisin et qu'il est trop dangereux pour elle de retourner dans son pays, elle devient un réfugié aux termes de la Convention sur les réfugiés et de son protocole de 1967, dont le Canada est pays signataire, et est par conséquent protégée en vertu du droit international. » (Carrière, 2016, p. 5) Comme le Canada est un pays signataire qui

reçoit les personnes réfugiées des pays en conflits armés comme le Congo, je me suis donc intéressé en tant que travailleuse sociale à cette réalité des femmes congolaises.

Une des difficultés d'intégration auquel font face des réfugiées ayant vécu une forme ou autre de violence organisée dans leur pays d'origine est qu'elles se trouvent souvent à vivre un double traumatisme. (Rousseau, 2000) Ce double traumatisme arrive où le premier survient dans le pays d'origine « proviens le plus souvent de la volonté de destruction de ce qu'ils sont ou de ce qu'ils représentent comme groupe ; le deuxième vient du déni de ce qu'ils ont vécu par le pays hôte (Rousseau et collab., 1992), qui se traduit soit par une banalisation de leur expérience, soit par un discours sur les faux réfugiés et le mensonge. » (Rousseau, 2020) Rousseau (2020) explique que le pays d'accueil parfois contribue à l'isolement social des personnes réfugiées. On peut confirmer que la violence lors de conflits armés est une réelle cause de demande d'asile, pourtant en ce qui concerne les droits d'immigration, bien que l'on reconnaisse désormais celle-ci comme cause de demande d'asile, il n'y a pas des considérations pour ces femmes leur octroyant la priorité d'obtention d'un titre de résidence permanente, par exemple. Ces femmes sont même exposées à des accusations de fausses demandeuses d'asile comme souligné par Rousseau (2020). Ces femmes doivent passer à travers le même processus de demande d'asile comme tout un chacun.

1.3. Les services d'aide auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés

Les femmes survivantes de violence lors des conflits armés qui arrivent dans un pays d'accueil ont besoin de différents types d'aides et d'accompagnements parmi lesquels on retrouve l'assistance psychologique ou juridique, accompagnement d'un(e) travailleuse/travailleur social ou psychologues pour recevoir les meilleurs services d'intégration pour elles et/ou pour leurs enfants. (Malhou, 2019) En revanche, dans la réalité du Canada, les femmes immigrantes survivantes de violences lors de conflits armés rencontrent plusieurs obstacles liés aux divers axes

d'oppressions qu'elles puissent vivre ou avoir vécues dans le pays d'origine ou au Canada (Lacroix et Sabbah, 2007 b). On en vient à se demander dans le cas de femmes survivantes de ce type de violence si l'aide qu'elles reçoivent dans le pays d'accueil favorise leur intégration. Lorsqu'on parle de l'intervention auprès des femmes immigrantes au Canada, les chercheurs semblent parler de deux aspects nécessitant une intervention qui sont pertinents pour le sujet de ce mémoire. D'abord, certains auteurs nous parlent de l'intervention en lien avec la violence conjugale vécue par les femmes immigrantes (Castro-Zavala, 2020 ; Marchand et coll., 2020, p. 52 ; Rojas-Viger, 2008 ; Thi, 2001) ; tandis que d'autres auteurs mettent l'emphase sur l'intégration socio-économique des femmes immigrantes au Canada qui passe par les services d'établissement. (Castro & Villeneuve, 2019 ; Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2019)

Lors de mes recherches sur l'intervention sociale auprès des survivantes de violence lors des conflits armés, on trouve plutôt des articles qui parlent de la violence conjugale auprès des femmes immigrantes survivantes de violence, tous en excluant la question des conflits armés (Marchand et collab., 2020 ; Castro-Zavala, 2020). On constate par exemple dans une étude réalisée au Québec sur les femmes immigrantes survivantes de violence conjugale que « la complexité de l'oppression vécue par les femmes immigrantes demeure ambiguë aux yeux des intervenant[e]s et leur pratique quotidienne ne réussit pas toujours à saisir] la réalité de la diversité qui caractérise une société multiethnique telle que celle du Québec et du Canada » (Marchand et collab., 2020, p. 52). Bien que cet exemple ne parle pas de la même sorte de violence, il est quand même important d'inclure cette conclusion parce qu'on retrouve des similitudes telles que les survivantes de violence lors des conflits armés sont également des femmes immigrantes avec un vécu complexe qui peut également représenter un obstacle pour l'intervention dans le contexte canadien.

Par ailleurs, dans les études sur l'intervention en contexte de violence conjugale vécue par les femmes immigrantes, certains facteurs rendent difficile le fait de se sortir de ces situations de violence. Le statut d'immigration de la femme joue également un rôle important dans la décision de la femme de dénoncer ou non la violence vécue (Castro-Zavala, 2020). On voit que « le statut d'immigration précaire, la non-maîtrise de la langue officielle et le manque de connaissances sur la société d'accueil de ces femmes peuvent être utilisés par le conjoint comme une forme de contrôle. » (ibid, p.19) Ceci étant dit, les femmes survivantes de violence lors des conflits armés ayant de statut d'immigration précaire sont vulnérables à vivre d'autres situations de violence dans le pays hôte. Les femmes ayant vécu la violence lors de conflits armés peuvent également se retrouver à vivre de la violence par leur conjoint ou partenaire dans le pays d'accueil. Les femmes sont également mal informées sur leur droit dans le pays d'accueil ou les services pouvant leur venir en aide dans la défense de leurs droits.

Comme nous le disons précédemment, les recherches dans la violence auprès des femmes immigrantes² survivantes de violences mentionnent des services importants auxquelles les femmes ont accès en termes d'intervention. Parmi certains services d'aide auprès des femmes survivantes de violence conjugale, nous retrouvons les maisons d'hébergements. Les maisons d'hébergement agissent pour intervenir auprès de femmes fuyant la violence dans l'immédiat et la violence survenue dans la région de résidence (Castro-Zavala, 2020). Les maisons d'hébergement se veulent protéger la femme d'un danger immédiat. On constate également que les services offerts à ces centres vont varier entre le counseling, la recherche de logement et activité de réintégration

² Étant donné le manque de recherche sur l'intervention dans le cas des femmes immigrantes survivantes de violence lors des conflits armés, j'ai décidé d'utiliser les recherches pour les femmes immigrantes survivantes de violence conjugale pour illustrer les types de services auxquelles les femmes ont accès. Durant l'analyse, j'ai constaté qu'il y a plusieurs ressources et annonces publicitaires sur les services offerts par les organismes sociaux pour les femmes victimes de violence conjugale tandis qu'aucune annonce spécifique pour les victimes de violence lors des conflits armés a été trouvée.

sociale que cela soit au niveau de l'emploi, l'éducation, des ateliers sur la confiance en soi ou encore de la défense des droits. Les pratiques d'intervention varient selon les besoins identifiés par les femmes qui en sont desservis.

Les services d'établissement financé par le gouvernement canadien afin de venir en aide aux personnes immigrantes avec leur intégration dans le pays d'accueil sont une autre catégorie de service offert aux femmes survivantes de violence lors des conflits armés. Lorsque nous parlons d'établissement, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada définit ceci comme étant «une brève période d'adaptation réciproque entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil au cours de laquelle le gouvernement offre du soutien et des services aux nouveaux arrivants.» (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2019) Le gouvernement canadien mit sur pied la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR) qui stipule que «les programmes d'établissement de CIC contribuent directement à l'objectif suivant de la LIPR (bien que d'autres objectifs soient également appuyés) : 3. (1) (e) de promouvoir l'intégration des résidents permanents au Canada, compte tenu du fait que cette intégration suppose des obligations pour les nouveaux arrivants et pour la société canadienne [...]» (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2019) Ces services serviraient donc à apporter de l'aide aux personnes immigrantes afin que celles-ci puissent bien performer dans la société canadienne et contribuer à la vie sociale en communauté. Ces services apportent principalement de l'aide aux personnes immigrantes dans le cas de leur établissement.

Ces services d'établissement varient selon les besoins des personnes nouvellement arrivées en cherchant à fournir aux nouveaux arrivants «les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées, les compétences linguistiques nécessaires pour atteindre leurs objectifs en matière d'établissement et d'intégration ainsi que le soutien dont ils ont besoin pour

se créer des réseaux au sein de leur nouvelle collectivité. » (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2019) Ces services comportent une panoplie des services aux nouveaux arrivants : dont l'évaluation des besoins, la recherche d'emploi, l'aiguillage aux ressources communautaires, les ateliers sur les droits en tant que personnes immigrantes selon le statut d'immigration des personnes. Les services tels que les demandes de subvention pour les frais de garde d'enfants ou encore l'Allocation canadienne pour enfant.

Lorsqu'on parle de l'intervention auprès des survivantes de violence lors des conflits armés, on contraste des éléments importants pour les survivants et les intervenants à prendre en considération lors de leurs interventions. (Rousseau, 2000 ; Malhou, 2019) En premier lieu, on parle de la divulgation et la responsabilisation de la demande d'aide. En deuxième lieu, on parle du double traumatisme de survivante de violence lors de conflits armés. Nous verrons plus en détail ces deux points en lien avec l'intervention auprès des femmes survivantes.

1.3.1. Entre la responsabilisation, la divulgation et les observations des intervenants

La personne survivante de violence lors de conflits armés doit divulguer leur vécu afin de pouvoir recevoir de l'aide. Dans la même optique, elle est aussi responsable d'approcher les organismes d'aide afin de recevoir des services dont elle a besoin. La divulgation est un aspect d'importance à considérer dans le contexte d'interventions auprès de ces femmes. Certaines personnes reçoivent des suivis continuels liés à certains enjeux d'intervention tandis que d'autres si elles ne divulguent pas, c'est difficile de recevoir de l'aide, nous pouvons donner l'exemple d'une personne sans-abri, sa difficulté ou son besoin en termes d'intervention est visible, donc on veut prioriser sa recherche de logement. Tandis que pour les femmes survivantes de violence lors de conflits armés, dans leur processus d'intégration, les femmes ne reçoivent pas l'information sur les services disponibles pouvant leur venir en aide, car leur besoin n'est pas directement connu.

Le fait de divulguer ou non leur expérience de violence peut même déterminer l'octroi du droit à un statut de réfugiées permettant à ces personnes de rester dans le pays d'accueil alors que ceux ayant vécu la même expérience, mais non divulgué peuvent même se voir refuser le statut pour non-crédibilité. (Malhou, 2019) Ainsi, en plus de « relater à répétition » l'expérience traumatique, les personnes doivent également convaincre les professionnels de la véracité de leur récit. (Malhou, 2019)

Nous voyons que pour les femmes survivantes de violence lors des conflits armés, il est très difficile de parler de leur vécu. (Malhou, 2019) Malhou (2019) nous démontre que parler aux juges, avocats, ou autres professionnels d'aide de la violence vécue dans le contexte de guerre peut être extrêmement difficile pour les demandeuses d'asile, car ces personnes sont en situation fragile à la base. L'auteur mentionne que pour la personne demandeuse d'asile il est difficile de parler de violences sexuelles que la personne a subies, car « c'est s'exposer, exposer de nouveau cette intimité qui a été violée » (Malhou, 2019, p. 12). Lorsqu'on parle d'exposer l'intimité violée, on entend par ceci que la violence vécue dans un contexte spécifique de guerre est quelque chose d'intime que les femmes auront tendance à vouloir taire. Dès lors, les femmes survivantes de violence lors des conflits armés auront peur de divulguer leur expérience de violence pour plusieurs raisons (Mukakayumba, 2005). Pour amener les personnes demandeuses d'asile victime de violence sexuelle à parler de leur expérience dans le cadre de leur demande d'asile, il faut « tout un cheminement psychologique, tout un parcours de soin, de prise en charge, du temps » (Malhou, 2019, p. 13).

Les femmes ont ainsi tendance à taire leurs vécus liés aux violences vécues en temps de conflits armés, car « elles sont personnellement rejetées par leur famille qui peut également rejeter leurs enfants nés du viol, ou qu'elles sont stigmatisées par leur communauté ». (Lacroix et Sabbah,

2007, p.25) Pourtant, les survivantes de violence lors des conflits armés se voient vivre la pression de faire demande aux services d'aides. Dans les cas des survivantes de violence lors des conflits armés revendicatrices de statuts de réfugiée surtout on constate qu'elles vont repousser la demande d'aide le plus que possible, car elles se centreront d'abord sur des tâches leur permettant d'avoir facilement un statut dans le pays (Canada). (Lacroix et Sabbah, 2007) Ces auteurs nous démontrent d'ailleurs que « lorsque ces immigrantes et réfugiées avaient demandé de l'aide, plusieurs avaient été retraumatisées alors qu'elles cherchaient des services spécifiques de leurs besoins dans un système où les services sociaux et de santé n'étaient pas coordonnés. » (Lacroix et Sabbah, 2007, p.25) Les survivantes vivent ainsi des difficultés non seulement en lien avec leur établissement dans le nouveau pays, mais doivent également se soucier d'avoir accès à une aide pouvant répondre de façon appropriée à leur besoin émotionnel, social ou médical lié au traumatisme vécu. Les femmes survivantes de violences lors des conflits armés vont donc taire leurs besoins psychologiques et vont préférer se centrer sur des aspects plus faciles à résoudre tels que le logement, l'éducation, la recherche d'emploi. (Lacroix et Sabbah, 2007 ; Malhou, 2019)

Tandis que les femmes sont responsables d'approcher les organismes d'aide afin de recevoir des services dont elle a besoin et qu'elles doivent divulguer leur vécu afin de pouvoir recevoir de l'aide, en intervention, certains signes peuvent aider à identifier le besoin des femmes en lien avec leur expérience de violence en temps de guerre sans toutefois que les femmes divulguent du premier rendez-vous qu'elles ont été victimes de ce type de violence. (Lacroix et Sabbah, 2007, p.24) Par exemple, le pays d'origine est un facteur, un indicateur crucial qu'une femme peut avoir vécu ce type de violence. Si le pays d'origine est constamment en situation de guerre comme le Rwanda ou la République démocratique du Congo et qu'en plus « la femme fait l'insomnie, montre des signes de déprime ou de syndromes post-traumatiques » (Lacroix et

Sabbah, 2007, p. 24), il est important pour les intervenants de se questionner sur l'origine de ces problèmes. Le pays d'origine pour ainsi dire peut-être un élément devant attiser la curiosité de l'intervenant dans ses relations aux femmes desservies.

Savoir détecter les signes de détresses chez une femme survivante lors d'une intervention enlèverait ce poids de responsabilité à la femme de devoir divulguer ou reparler de son expérience au complet afin d'être aiguillé vers les services appropriés que cela soit pour des soins de santé ou des services sociaux. Lacroix et Sabbah (2007 b) nous expliquent également que le manque d'aiguillage ou des services appropriés force souvent les survivantes « à répéter plusieurs fois leur pénible histoire aux professionnelles des différents services » (p. 25). Le fait de répéter leur vécu augmente les risques d'une retraumatisation.

On dirait ici que certaines personnes reçoivent des suivis continuels liés à certains enjeux d'intervention tandis que d'autres si elles ne divulguent pas, c'est difficile de recevoir de l'aide, nous pouvons donner l'exemple d'une personne sans-abri, sa difficulté ou son besoin en termes d'intervention est visible, donc on veut prioriser sa recherche de logement. Tandis que pour les femmes survivantes de violence lors de conflits armés, dans leur processus d'intégration, les femmes ne reçoivent pas l'information sur les services disponibles pouvant leur venir en aide, car leur besoin n'est pas directement connu. Le fait de divulguer ou non leur expérience de violence peut même déterminer l'octroi du droit à un statut de réfugiées permettant à ces personnes de rester dans le pays d'accueil alors que ceux ayant vécu la même expérience, mais non divulgué peuvent même se voir refuser le statut pour non-crédibilité. (Malhou, 2019) Ainsi, en plus de « relater à répétition » l'expérience traumatique, les personnes doivent également convaincre les professionnels de la véracité de leur récit. (Malhou, 2019)

1.3.2. Double traumatisme des personnes survivantes

Les femmes qui se retrouvent dans les conflits armés connaissent des actes violents qui laissent un niveau élevé de séquelles de traumatisme plus chez les femmes comparées aux hommes. (Baraduc, 2012 ; Pouzol, 2017) Comme nous l'avons vu plus haut dans ce chapitre, Rousseau (2000) nous explique qu'en plus du traumatisme vécu dans le pays d'origine, les femmes survivantes de violence revivent un deuxième traumatisme dans le pays hôte par la banalisation et le déni de leur vécu par le pays hôte. On en viendrait même lors des interventions à banaliser les vécus des personnes en les accusant des fausses réfugiées. (Rousseau, 2000) Ceci revient à dire que les femmes survivantes de violence du pays d'origine ne racontent pas la vérité en ce qui a trait à la violence vécue. Le concept du déni de la part du pays hôte dans ce cas-ci nous semble intéressant du fait que ces femmes survivantes de violence ayant spécifiquement immigré pour des motifs de violence lors des conflits armés ont dans un premier lieu déjà divulgué leurs vécus à un agent d'immigration chargé de prendre leur déclaration, pourtant ces mêmes femmes se doivent à nouveau parler de leurs histoires à maintes reprises avec les différents pourvoyeurs de services qu'elles auront à côtoyer tout au long de leur parcours d'intégration, ce qui revient à l'idée d'exposer leur intimité comme soulignée par Malhou (2019).

Dans le cas de ces femmes, il serait donc approprié de dire que le gouvernement canadien est déjà au courant des informations liées aux expériences traumatiques qui ont fait immigrer les femmes dans le pays. Les recherches ne démontrent pas les mesures d'intervention mises en place par le gouvernement canadien dans la prévention de retraumatisation de ces femmes. Les recherches ne démontrent pas que le gouvernement fournit des efforts pour démentir le discours de la société selon lequel ces femmes seraient de fausses réfugiées ou mentiraient en lien avec leur expérience vécue. D'ailleurs plus spécifiquement on constate dans le texte de Malhou (2019) que

pour ces femmes demandeuses d'asile survivantes de violence, il faut un long processus de consultation avec des professionnels, tels que des psychologues ou professionnels de la santé pour que ces femmes soient en mesure de raconter leur vécu de nature traumatique. De ce fait, on constate que les femmes ayant vécu la violence dans le pays d'origine vivent un traumatisme associé à la violence vécue qui peut se traduire par la détresse physique, psychologique et autre. (Plante et collab., 2015). Ceci n'est pas surprenant étant donné les nombreuses conséquences associées à ce type de violence comme nous l'avons vu dans le chapitre de l'introduction.

1.4. L'intégration des femmes dans la société canadienne

Comme nous l'avons amené dans la section précédente sur les interventions auprès de notre population d'étude, les services d'aide en lien avec l'intégration de la population immigrante mettent de l'avant les besoins matériels et défis que les femmes rencontrent dans les pays d'accueil comme les ressources disponibles. Lorsqu'on parle d'intégration dans la société pour cette population, on rapporte par exemple ceci à l'éducation, l'insertion dans le milieu d'emploi, l'accessibilité aux services de santé, au logement, au soutien financier, etc. Comme nous l'indique Dominique Schnapper dans Rheim (2012), les personnes immigrantes vivent des « situations très complexes » qui doivent être prises en considération lorsqu'on parle de l'intégration sociale. L'intégration n'est pas uniquement basée sur la performance de la personne immigrante dans le pays d'accueil, mais également prend en considération les difficultés personnelles que peuvent vivre ces personnes, car elles peuvent se constituer en obstacle à leur intégration.

D'ailleurs, nous pouvons dire que l'immigration canadienne prend en considération l'avenir des immigrants plutôt que chercher à aider celles-ci avec leur vécu les ayant conduits à immigrer dans un premier lieu. En ignorant le passé complexe de certaines immigrées, cela conduit à une banalisation de leur vécu. En tant que société, nous nous centrons sur la production et la

performance dans la société, pourtant avant d'être performant, il nous faut être en paix avec notre passé. Les femmes survivantes de violence lors des conflits armés doivent-elles se résoudre dès leur arrivée dans le pays d'accueil à se soumettre aux attentes de la société de bien performer dans tous les aspects de la vie sociétale (travail, études, vie sociale, etc.) plutôt que recevoir de l'aide pour concilier leur passé à leur présent ou futur ?

Dans les recherches effectuées sur ce sujet, l'auteur n'a pu trouver qu'un article de Malhou (2019) qui mentionne le besoin de consultation auprès de psychologues ou autres professionnels pour le bien mental/émotionnel pour les personnes survivantes de violence lors des conflits armés. De tels services ne devraient-ils pas être offerts à ces femmes dès leur arrivée afin d'aider à surmonter les traumatismes vécus dans leur pays d'origine ?

1.5. Question de recherche

C'est dans cet angle de la complexité des obstacles vécus par les femmes survivantes de violence lors des conflits armés que ce mémoire a pour objectif de comprendre les pratiques d'intervention afin de favoriser le processus d'intégration des femmes dans le pays d'accueil selon la perspective des intervenants travaillant auprès de cette population. Comme l'indique Lacroix et Sabbah (2017) et mentionnée dans la section précédente, il y a un manque d'aiguillage et un manque de services offerts à ces femmes. Cette lacune fait souvent en sorte que les femmes doivent raconter leurs histoires à plusieurs reprises et augmente le risque de retraumatisation (Malhou, 2019). Notre question de recherche est donc de savoir si : *les méthodes d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés répondent-elles aux besoins émotionnels liés aux traumatismes que peuvent rencontrer ces femmes dans leur processus d'intégration au Canada ?* Cette question de recherche nous permettra d'analyser les besoins particuliers des

femmes suivantes de violences lors des conflits armés qui sont pris en considération et répondus lors des interventions auprès d'elles.

Pour répondre à cette question de recherche, nous nous baserons sur les expériences d'intervenants œuvrant dans le domaine par le biais des entrevues semi-dirigées. Nous allons voir dans le prochain chapitre les méthodes privilégiées pour notre collecte et analyse des données qui serviront à répondre à la question de recherche formulée ci-dessus.

2. CHAPITRE II : MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, je mets en évidence les méthodes de la recherche qualitative utilisées dans la collecte et l'analyse de données par théorisation ancrée. Je tiens également à mettre de l'avant les objectifs de cette recherche selon la perspective des intervenants œuvrant auprès des survivantes de violence lors des conflits armés qui sont les suivantes :

- Analyser les pratiques d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés par le biais de services et méthodes d'intervention privilégiées et voir si ces méthodes sont adaptées aux besoins de femmes selon la particularité de leur expérience vécue.
- Analyser si les femmes congolaises survivantes de violence lors de conflits armés ayant immigré dans la région d'Ottawa ont des besoins différents des autres femmes immigrantes selon les intervenants.
- Voir si certains facteurs peuvent contribuer à la continuité ou l'atténuation des obstacles à une intégration sociale accomplie.

Afin de répondre à ces objectifs, j'ai mené une recherche qualitative qui m'a permis d'effectuer des entrevues avec des intervenants travaillant de près avec ces femmes.

2.1. Qu'est-ce que la recherche qualitative ?

Une recherche qualitative de type inductive est utilisée dans le cadre de ce projet afin de répondre à notre question de recherche. Dans un premier lieu, il est important de comprendre que « la recherche qualitative ne cherche pas à quantifier ou à mesurer, elle consiste le plus souvent à recueillir des données verbales (plus rarement des images ou de la musique) permettant une démarche interprétative. » (Aubin-Auger et collab., 2008, p. 143) Gaudet et Robert (2018, a)

expliquent que la recherche qualitative ne sert pas à mesurer l'impact d'un phénomène donné, mais elle sert plutôt à observer, décrire, interpréter et expliquer un phénomène donné. (Gaudet & Robert, 2018 a, p. 10). Dans le même sens d'idée, l'objectif de la recherche qualitative inductive m'a permis donc de « comprendre et d'interpréter pour ensuite expliquer une réalité localisée, ce qui veut dire que l'interprétation produira un sens et permettra de mieux comprendre des situations, des processus ou des discours semblables. » (Gaudet & Robert, 2018 a, p.10) L'interprétation m'a ainsi permis de comprendre certaines situations liées aux pratiques d'intervenants ainsi que les discours en lien avec certains aspects de l'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés.

C'est ainsi que dans le cadre de cette recherche, je cherchais à comprendre les besoins variés des femmes ainsi que les pratiques d'intervention utilisées auprès de cette population dans l'accompagnement de leur intégration dans la société d'accueil. Afin d'arriver à l'observation, la description, l'interprétation et l'explication du phénomène, cette recherche a été portée sur la collecte de données par le biais des entrevues semi-dirigées, soit verbales, auprès des intervenants sociaux œuvrant auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés. Ceci étant dit, une demande au comité éthique fut primordiale, car les entrevues furent effectuées auprès des sujets humains pour l'atteinte de mes objectifs de recherche. La demande éthique consistait à faire demande auprès du comité d'éthique et a dû démontrer « que les méthodes de production de matériel empirique sont justifiées en fonction de votre question de recherche » (Gaudet & Robert, 2018 b, p. 126). Il me fallait donc démontrer que les méthodes utilisées ne pouvaient causer des préjudices aux personnes interviewées. Veuillez ainsi vous référer à l'*Annexe A*, pour la copie de l'approbation éthique. Dans le cadre de cette recherche qualitative, j'ai ainsi choisi d'utiliser la

théorisation ancrée comme méthode d'analyse spécifique pour des raisons mentionnées dans la prochaine section.

2.2. Analyse des données par théorisation ancrée :

Dans le cadre de cette recherche, j'ai choisi de faire l'analyse de mes résultats selon le concept de la théorisation ancrée aussi connue comme la Théorie enracinée. La théorisation ancrée est un concept apparu en 1994 par Paillé et qui tient ses racines du *grounded theory*. Paillé définit la théorisation ancrée comme étant une démarche qui permet de théoriser. (Paillé, 2011) Théoriser dans ce sens serait de « dégager le sens d'un événement, c'est lier dans un schéma explicatif divers éléments d'une situation, c'est renouveler la compréhension d'un phénomène en le mettant différemment en lumière » (Paillé, 2011, p. 149). La théorisation ancrée étant une démarche d'analyse de données, celle-ci me permet ici d'analyser les propos des entrevues sous différents angles afin de mieux cerner la problématique de l'intervention auprès des survivantes de violence lors des conflits armés. Paillé (2011) dit donc que ce type d'analyse est très stimulante pour tous ceux et celles cherchant à ce que leur recherche soit plus qu'une recherche uniquement descriptive (Paillé, 2011, p. 149) ce qui m'a poussé personnellement à choisir l'utilisation de cette méthode pour ma recherche.

On voit que l'analyse par théorisation ancrée « porte sur des données recueillies dans le cadre d'une recherche qualitative dont l'une des caractéristiques majeures est la simultanété de la collecte et de l'analyse, du moins au cours des premières étapes » (Paillé, 2011, p. 152). Afin d'illustrer cette simultanété dans notre usage de cette analyse, après chaque entrevue menée auprès des participants, j'ai effectué une analyse et codification des propos des participants. Ceci nous a amenés à catégoriser les points les plus importants et de faire l'intégration de ces points

dans les prochaines entrevues et l'analyse. (Paillé, 2011, p.153) Utiliser ces étapes de cette méthode m'a permis d'adapter et reformuler mes questions d'entrevue à fur et à mesure que les entrevues étaient menées. La simultanéité dans la collecte et l'analyse m'a également aidé dans la clarification des certaines données collectées. Lors de chaque entrevue, des thèmes identifiés par les participants comme importants ont été abordés avec les autres participants bien qu'ils n'étaient pas dans les questions d'entrevue initialement prévue. On voit d'ailleurs qu'un élément primordial pour ce type de démarche est la recherche de compréhension « en interviewant, en observant, en lisant les transcriptions d'entrevues ou les documents recueillis, le chercheur est analyste et l'analyste est chercheur, tentant de toujours mieux comprendre, cerner, expliciter, théoriser le phénomène faisant l'objet de son étude, que celui-ci apparaisse dans ses données ou sur le terrain même. » (Paillé, 2011, p. 152) La théorisation ancrée m'a permis en tant que chercheuse de mieux comprendre, théoriser et ainsi expliciter le phénomène de l'intervention auprès de ces femmes survivantes de violence lors de conflits armés.

Dans l'utilisation de cette méthode d'analyse, il fut important de toujours analyser les données collectées à fur et à mesure et non d'un seul coup à la fin. J'ai dû utiliser les différentes étapes de l'analyse par théorisation ancrée (Paillé, 2011). Ces étapes étant, *la codification, la catégorisation, la mise en relation, l'intégration, la modélisation et la théorisation*. Ces étapes sont expliquées comme suit par Paillé (2011) : en premier la codification permet essentiellement d'étiqueter l'ensemble du contenu ; ensuite la catégorisation aide à ressortir les éléments les plus importants de notre contenu, facilite ainsi à nommer les concepts ; la mise en relation marque le début de l'analyse ; l'intégration permet de cerner le propos exact des personnes interviewées ; la modélisation sert à reproduire un schéma du phénomène étudié ; et la théorisation « qui consiste

en une tentative de construction minutieuse et exhaustive de la “multidimensionnalité” et de la “multicausalité” du phénomène étudié. » (p.153)

J’ai été portée en tant que chercheuse à toujours me remettre en question, à écouter chaque entrevue à plusieurs reprises, en faire l’analyse avant de pouvoir effectuer une autre entrevue. Il me fallait être en mesure d’avoir une bonne compréhension non seulement des propos des participants, des significations des certaines phrases ou expressions, d’observer les gestuels, de demander la clarification pendant les entrevues pour m’assurer d’avoir une analyse qui reflète et répond à notre question de recherche.

2.3. Population étudiée : Choix de la population faisant l’objet de recherche

Mon expérience de travail en intervention où je fus portée à travailler avec les femmes provenant de la République démocratique Congo ayant immigré au Canada soit seules ou avec leurs familles en raison de la violence vécue dans le pays d’origine en temps de conflits armés a inspiré ce travail. Cette expérience en intervention est la raison qui m’a poussée à choisir le sujet de cette recherche. Étant également une femme d’origine congolaise, ce sujet me tient encore plus à cœur. Voir la section 2.4.1 de ce présent chapitre sur mon implication directe et l’importance de la réflexivité tout au long de cette recherche.

Mon identité en tant que femme africaine, d’origine congolaise fut une des raisons pour laquelle mes superviseuses de travail m’ont assigné principalement des dossiers de femmes ou familles avec la même appartenance. Travailler auprès de ma communauté d’appartenance afin de lutter contre les discriminations, les conditions désavantageuses de pauvreté et l’implication des services d’aide à l’enfance dans lesquels se retrouvent les personnes immigrantes est sans doute parmi les nombreuses raisons qui m’ont poussé à étudier dans le domaine du service social, tout en espérant faire une différence pour les personnes immigrantes en situation marginalisée. En tant

que jeune femme congolaise ayant immigré avec une famille qui vécut plusieurs années dans des conflits armés, j'ai toujours entendu parler de la violence que pouvaient vivre les femmes ou les enfants pendant de tels contextes. Ce n'est qu'en travaillant auprès de ces femmes survivantes que j'ai réalisé l'ampleur des conséquences que ces violences occasionnent aux les survivantes et leurs familles dans leur processus d'intégration au Canada.

Bien que je me sentisse privilégié d'avoir cette opportunité de travailler avec ma communauté, cela ne fut pas sans défi. Dans mon milieu de travail, j'ai été porté même à refuser de travailler auprès de certaines familles ayant la même appartenance que moi afin d'éviter certains conflits d'intérêts. Par contre, c'est dans cette même optique que j'ai tenu à utiliser ce privilège d'être une travailleuse sociale congolaise vivant et exerçant dans la région d'Ottawa pour exposer cette problématique de l'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés que j'ai tant rencontrés chez plusieurs clientes.

2.4. Critères de participation et modalités de recrutement

Dans le cadre de cette recherche, j'ai eu recours à l'échantillonnage par choix raisonné. L'échantillonnage par choix raisonné m'a permis de conduire des entrevues semi-dirigées qui ont servi à sélectionner des intervenants spécifiques ayant une expérience de travail auprès de la clientèle faisant l'objet de cette recherche. Cette méthode fut privilégiée dans la sélection de nos intervenants, car elle « consiste à diviser la population (le paysage) en un certain nombre de sous-unités homogènes et à sélectionner parmi chacune de ces sous-unités un représentant "moyen"... celui-ci devra être représentatif des autres individus constituant le sous-ensemble, pour la variable qui a servi à faire le découpage, mais également pour celles que l'on souhaite étudier » (Godard, 2007). Dans ce cas, j'ai conduit des entrevues semi-dirigées auprès d'intervenants œuvrant auprès

des femmes survivantes de violences lors des conflits armés. Ces intervenants ont ainsi aidé à réaliser les objectifs de ce de projet de recherche.

Les intervenants ont été sollicités en contactant certains centres de communautaire et organismes à but non lucratif œuvrant auprès des personnes immigrantes. Comme mentionné plus haut, ayant moi-même travaillé auprès de ces femmes, j'ai ciblé des organismes auxquels j'avais déjà référé des clientes identifiées avec ces défis. En contactant certains de ces organismes, je fus dirigé vers certains intervenants identifiés par soit les secrétaires ou les collègues comme étant des intervenants ressources pour les personnes avec ce vécu de violence en temps de conflits armés. La méthode de bouche-à-oreille fut ainsi le principal moyen m'ayant permis de trouver des intervenants. J'ai ainsi envoyé un courriel d'incitation à la participation aux intervenants identifiés qui ont accepté volontairement à faire partie de cette recherche.

Le recrutement des intervenants participant à cette recherche s'est fait auprès d'organismes travaillant de près avec les femmes survivantes de violences lors des conflits armés. Les organismes tels que des maisons d'hébergements; des centres de ressources et de santé communautaire; des agences à but non lucratif apportant de l'aide aux personnes immigrantes ont été contactés dans le but de trouver des participants. J'ai également privilégié la méthode de bouche-à-oreille qui a permis d'avoir trois intervenants sociaux qui se sont portés volontaires pour participer à cette recherche. J'ai également pris la liberté en tant qu'intervenante de m'inclure au nombre d'intervenants interviewés me basant sur mon expérience directe auprès de cette clientèle. Ce qui totalise quatre intervenants ayant participé à cette recherche. Voir la section 2.4.1 ci-dessous sur l'importance de la réflexivité dans cette recherche.

En ce qui concerne le profil des intervenants, trois des intervenants participants furent d'origine congolaise et une intervenante d'origine canadienne. Cela fut un hasard que trois

intervenants, incluant moi-même, appartiennent à la population de recherche. Les critères de sélection des intervenants participant à cette recherche étaient d'avoir entre deux à quatre intervenants (es) à interviewer dans le cadre de ce projet. Les critères de sélection étaient les suivantes :

- Être intervenant (e) francophone dans un centre apportant de l'aide aux femmes immigrantes survivantes de violence.
- Avoir travaillé avec des femmes congolaises qui ont témoigné avoir vécu de la violence lors des conflits armés ou de guerre dans le pays d'origine.
- Être disposé à participer à une entrevue d'une durée approximative d'une heure.

2.4.1. Maintien d'une optique critique et autoréflexive dans le processus de recherche

Tout d'abord, je tiens à préciser que j'ai tenu à m'inclure personnellement dans cette recherche en raison de deux facteurs qui sont : ma proximité au sujet de recherche en tant que femme africaine congolaise, immigrante et en raison de mon expérience en intervention auprès de cette clientèle. Je peux ajouter que pour la plupart des femmes avec lesquelles j'ai eu à intervenir, mon appartenance ethnique en tant que femme africaine congolaise fut la raison principale qui encourageait mes superviseurs à m'assigner des dossiers de ces clientes avec un vécu particulier. Je tiens donc à préciser que je suis consciente que mon expérience a un impact sur ma façon de percevoir cette problématique. J'ai participé à la recherche comme une participante à titre égale que les trois autres intervenants. J'ai répondu aux questions comme tous les participants. J'ai répondu aux questions avant de conduire les entrevues avec les autres participants, ce qui m'a permis de réduire la possibilité d'être biaisée dans mes réponses une fois que j'ai entendu les réponses des autres intervenants. Une pratique réflexive est nécessaire dans la recherche, car elle « se réalise nécessairement par le croisement de deux regards complémentaires : une

autoréflexivité exercée par l'individu ou le groupe chercheur sur lui-même, une autoréflexivité exercée par des individus et des groupes extérieurs au chercheur individuel ou collectif concerné. » (Blanchet, 2009, p.148). Mon inclusion dans cette recherche m'a permis dans un sens d'humaniser ma recherche (Blanchet, 2009) en l'adaptant selon les connaissances, les expériences des participants et mes expériences personnelles en lien avec ma recherche. Je dirais ainsi que ma réflexivité m'a permis de rester consciente que les réponses des autres pouvaient influencer mes réponses, ce qui m'a poussée à répondre aux questions d'entrevue avant de poser ces mêmes questions aux trois autres participants.

Étant qu'étudiante en service social, certains principes primordiaux sont mis en valeur lors de ce processus de recherche, mais également lors de la rédaction de ce mémoire. Il m'a fallu garder une ouverture d'esprit qui m'a également permis de garder un sens de curiosité quant au sujet de ma recherche, mais également quant au vécu et expérience des intervenants en lien avec ce sujet. Étant donné la complexité de mon sujet de recherche, il m'a fallu garder le plus que possible une attitude de non-jugement qui m'a permis de faire preuve de compréhension par rapport aux idées qui diffèrent de mes connaissances ou mon expérience personnelle vu ma participation en tant qu'intervenante moi-même lors de cette recherche. J'ai dû faire preuve de respect aux divergences d'opinions et des particularités de chaque participant tout au long de ce processus de recherche qui a pour but de donner la voix aux intervenants afin de partager leur expérience ainsi que proposer des pistes d'intervention pour intervenir auprès de cette clientèle.

2.5. Déroulement des entrevues

Les entrevues devaient avoir lieu en personne aux bureaux respectifs des intervenants, mais compte tenu des horaires chargés de chaque intervenant, nous avons jugé plus pertinent de conduire les entrevues par le biais de la plateforme des rencontres Zoom. Il est vrai que la

coordination des entrevues s'est avérée beaucoup plus facile en virtuel qu'en présentiel. Dans la tenue des entrevues, il a été demandé aux participants de signer un formulaire de consentement que j'ai envoyé par courriel avant notre rencontre virtuelle. Ensuite, les participants ont pris part à une entrevue semi-dirigée qui a varié entre 40 minutes et 90 minutes. L'entrevue semi-dirigée m'a permis ici de « colliger des données ayant trait au cadre personnel de référence des individus (émotions, jugements, perceptions, entre autres) par rapport à des situations déterminées » (Baribeau & Royer, 2013, p. 25). Cette entrevue fut la seule rencontre effectuée auprès des participants.

Les entrevues ont eu lieu de façon virtuelle au moment choisi par les participants pendant leurs heures de travail, du lundi au vendredi. Étant donné que les entrevues se sont tenues de façon virtuelle, je n'ai pas eu à me déplacer pour conduire ces entrevues. Comme il fut nécessaire de procéder à un rassemblement virtuel pour accommoder les horaires chargés des participants, la session Zoom fut enregistrée en vidéo afin de conserver le fichier audio qui a été utilisé pour la transcription des entrevues.

2.6. Traitement et analyse des données

Dans un premier lieu, afin de faciliter l'analyse, l'écoute des enregistrements fut effectuée afin de faciliter la transcription du verbatim. Les verbatims m'ont permis de mettre en valeur les propos des participants afin de faire le triage et codage des données qui sont utilisées dans l'analyse. Le verbatim fut d'autant plus important afin d'éviter tout jugement dans la retranscription des propos. Malgré une retranscription exacte du contenu des entrevues, il s'est avéré tout de même difficile d'omettre des jugements. Ceci a permis de confirmer que la neutralité lors de mon analyse de données n'était pas possible. L'auto-réflexion m'a permis de continuellement m'interroger sur les « motivations individuelles » (Blanchet, 2009, p. 148) me

poussant à effectuer cette recherche. La réflexivité dans ce travail fut importante dans le sens où ceci m'a permis d'accepter que cette recherche soit produite sur une base subjective, basé sur mon expérience en intervention et mon appartenance culturelle au groupe étudié.

Après avoir effectué les verbatims et guidé par les étapes suggérées par Paillé (2011), j'ai fait une codification qui m'a permis de les analyser en détail, presque ligne par ligne, en faisant une lecture attentive. (p. 154) La codification m'a permis de ressortir de concepts clés identifiés par les participants pouvant être davantage pris en considération lors des interventions auprès de la clientèle à l'étude. Suite à la codification de données, nous avons effectué l'analyse des résultats par la catégorisation soit le triage de concept clé ressorti lors des entrevues. Comme nous l'avons également vu plus haut dans ce travail, la recherche qualitative inductive porte également sur l'interprétation du chercheur sur un sujet donné (Gaudet & Robert, 2018a). La recherche qualitative inductive soutient le fait que « l'interprétation produira un sens et permettra de mieux comprendre des situations, des processus ou des discours semblables. » (Gaudet & Robert, 2018 a, p. 10) Cette liberté d'interprétation m'a permis ainsi dans l'analyse de données d'inclure les éléments non-dits et mes observations dans cette recherche.

2.7. Considérations éthiques et les retombées potentielles de la recherche sur les personnes ou les groupes concernés directement ou indirectement

Une retombée positive et importante de cette recherche sur la communauté en question est de mettre en lumière la problématique des pratiques d'interventions auprès des survivantes de violence lors des conflits armés, qui se retrouvent sous représentés dans les écrits sur l'intervention dans le contexte canadien. Ayant moi-même rencontré certaines femmes avec ce vécu dans la région d'Ottawa, je souhaiterai que cette recherche puisse proposer quelques pistes d'intervention qui pourrait améliorer l'intégration dans toutes les sphères de la vie sociale des femmes survivantes de ce type de violence. De plus, cette recherche fut une occasion de donner la

voix aux intervenants œuvrant auprès de ces femmes survivantes de violences en situation de conflits armés afin qu'ils puissent proposer les pistes d'interventions aux futurs travailleurs sociaux et organismes communautaires pouvant être amenées à côtoyer ces femmes dans leurs interventions. Donner la voix aux participants est pour ainsi dire l'un des buts de la théorisation ancrée. La théorisation ancrée nous indique que les participants à une recherche sont considérés comme des experts dans le domaine d'étude. (Paillé, 2011) Cette recherche fut également une occasion pour les participants de fournir des stratégies afin de favoriser l'intégration des femmes dans des situations similaires en vue de leur qualité d'experts.

Parmi les possibles retombés négatifs de cette recherche, étant donné que ceci est un sujet très sensible, pour des raisons éthiques, j'ai décidé de faire attention à la possibilité de retraumatisation des femmes en décidant de conduire les entrevues auprès des intervenants au lieu de directement les produire auprès des femmes survivantes. Mon intention initiale fut donc de conduire des entrevues auprès des femmes congolaises survivantes de violence lors des conflits armés. Par contre, la possibilité de retraumatisation de ces femmes et le fait qu'il est important pour ces femmes d'avoir une relation de confiance déjà établie sans laquelle les femmes n'auraient pas eu la volonté de divulguer les informations sur leur vécu intime m'a porté à faire les entrevues avec les intervenants plutôt que les femmes. Je peux également dire qu'il fut en quelque sorte difficile de trouver des questions d'entrevues pertinentes à notre recherche qui se veut capturer autant les vécus des femmes et les interventions menées par les intervenants répondant à ces questions. Effectivement, il fut difficile de centrer les questions d'entrevue sur l'expérience d'intégration au Canada et les ressources disponibles pour les femmes ; tout en mettant de l'importance sur le vécu de ces femmes ; sans toutefois rentrer en profondeur dans les détails du vécu pour éviter de briser la confidentialité des intervenants envers leurs clientes et éviter qu'une

cliente soit identifiable. En bref, ma recherche voudrait analyser les pratiques d'intervention favorables à l'intégration des femmes dans la société canadienne.

Nous pouvons également dire que pour les participants à cette recherche, ils se sont exposés à une possibilité d'inconfort au niveau social. L'inconfort dans cette situation pourrait être lié à la peur de partager les expériences en tant qu'employé d'un organisme donné par peur de nuire à l'image de l'employeur si les éléments partagés s'avèrent négatifs. Pour éviter tout inconfort, j'ai pris le temps d'expliquer au début des entrevues que l'anonymat des participants sera maintenu tout au long du processus de recherche et dans la rédaction de ce présent mémoire. J'ai donc remplacé les noms de participants par des noms fictifs afin de garder leur identité anonyme pour éviter un possible inconfort.

3. CHAPITRE III : ANALYSE

3.1. Caractéristiques des intervenants et maintien de l'anonymat

L'objectif de cette recherche est de comprendre si les méthodes d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés répondent bien aux besoins émotionnels des survivantes et si les services d'intervention privilégiés par les intervenants sont adaptés pour faciliter l'expérience d'intégration de ces femmes. Dans le but de répondre à ces objectifs, j'ai effectué des entrevues semi-dirigées auprès des quatre intervenants sociaux ayant une expérience d'intervention directe auprès de la clientèle d'étude. Dans ce chapitre j'analyserai les données collectées lors de ces entrevues en divisant les discours des intervenants en quatre grandes catégories.

La première catégorie porte sur *les réalités des femmes* survivantes de violence lors des conflits armés. Cette catégorie aborde les réalités de l'immigration et la composition familiale de la femme qui sont identifiées par les intervenants comme ayant un impact direct dans la demande d'aide et l'offre des services. Parmi ses réalités, nous verrons comment les femmes survivantes de violence lors des conflits armés vivent l'isolement et la solitude qui ont un effet direct sur leur intégration et leur bien être mental. Nous verrons comment la méthode de l'*outreach* est utilisée par les intervenants afin de lutter contre l'isolement vécu par ses femmes.

La deuxième catégorie porte sur *les enjeux que font face les intervenants* de travailler auprès de cette clientèle. Sous cette catégorie, j'ai identifié deux aspects importants qui impactent les interventions possibles dans le soutien émotionnel aux survivantes ainsi que l'intégration de ces femmes : l'importance de la création du lien de confiance qui facilite le partage du vécu et ainsi de l'aide apportée et l'aspect administratif de l'intégration sociale des survivantes qui limite

les intervenants. Dans cette catégorie on parle également de l'importance d'avoir des intervenants ayant une sensibilité aux réalités complexes des survivantes de violence lors des conflits armés.

Les deux dernières catégories sont *des interventions adaptées* pour les survivantes de violence lors des conflits armés et *les limites des intervenants* dans leur expérience auprès de cette clientèle. En ce qui concerne les interventions adaptées, on se questionne sur les particularités rendant cette problématique différente d'autres formes de violence faite aux femmes et si l'intervention pour les survivantes de violence lors des conflits armés devrait différer de l'intervention auprès des survivantes de violence en général. En termes des limites, on parle du sous-financement des services d'aide auprès de cette population, le manque de possibilité des formations pour les intervenants ainsi que la méconnaissance du travail effectué par les intervenants œuvrant auprès de cette clientèle.

L'analyse qui suit est basée sur les discours des quatre intervenants qui ont participé à cette étude. Veuillez noter que nous garderons les noms des participants et des organismes anonymes dans le cadre de cette recherche, car les intervenants racontent leur expérience avec cette clientèle selon leur perspective d'intervenants sociaux et non selon la perspective de leurs agences respectives. Les intervenants et intervenantes seront identifiés par des pseudonymes afin d'assurer l'anonymat. Voici un portrait des intervenants ayant participé, à cette recherche.

- *Alain* est un intervenant ayant travaillé au sein d'un organisme dédié à l'accueil, l'intégration, l'établissement et le soutien moral aux personnes immigrantes provenant de partout dans le monde. Alain est un homme d'origine congolaise ayant eu à travailler avec les hommes et femmes qui vivent avec des traumatismes de guerre. Alain est un travailleur social de formation qui possède de l'expertise sur les défis rencontrés par des individus ayant des traumatismes liés à la guerre.

- *Étienne* quant à lui est travailleur d'établissement au sein d'un organisme à but non lucratif chargé de l'accueil et l'aide à l'établissement des personnes nouvellement arrivées dans la région d'Ottawa. Étienne est également un homme d'origine congolais exerçant pendant plusieurs années auprès des personnes ayant un vécu lié au contexte de guerre. Étienne partage également avoir vécu des périodes de guerre dans son pays d'origine.
- *Mélanie* est travailleuse sociale dans un centre communautaire. Elle est chargée de faire de l'aiguillage, le counseling et l'accompagnement de tous les clients du centre en condition de vulnérabilité dans différents aspects de leur vie, logement, finance, éducation, violence familiale. Mélanie est pour ainsi dire la personne-ressource pour les personnes dans le besoin, quel que soit le besoin. Mélanie est une femme d'origine canadienne.
- *Béatrice (chercheuse en tant qu'intervenante)*. Comme discuté dans le deuxième chapitre, sous le sujet de transparence, je me suis incluse dans cette recherche à titre égale que mes autres participants. Mes expériences seront ainsi reflétées sous mon propre nom. Je suis une travailleuse sociale de formation travaillant dans l'aide et le soutien auprès des individus et familles sortant de condition d'itinérance. Je suis une travailleuse chargée de cas qui s'occupe de l'intégration, l'orientation et l'aiguillage aux ressources des personnes en condition de vulnérabilités. J'ai travaillé avec plusieurs familles sorties des conditions d'itinérance ayant en plus de cela vécu des violences lors des conflits armés. Je suis une femme d'origine congolaise.

3.2. Les réalités des femmes qui impactent la demande d'aide et l'offre des services : la composition familiale et l'isolement

Dans cette première partie, j'aborde les réalités des femmes survivantes de violence lors des conflits armés dans leur processus d'intégration au Canada. Les intervenants parlent du fait que la composition familiale de la femme a un impact direct dans la volonté de la femme de demander de l'aide ce qui limite les interventions possibles auprès de cette clientèle. Nous verrons aussi comment les femmes survivantes de violence lors des conflits armés vivent l'isolement qui a un effet direct sur le bien être mental de ses femmes sur leur intégration. Nous verrons comment la méthode de l'*outreach* est utilisée par les intervenants afin de lutter contre l'isolement vécu par ses femmes.

3.2.1. La demande d'aide selon la composition de la famille

Quatre intervenants sur quatre qui ont participé à cette recherche affirment que la demande d'aide des femmes survivantes de violence lors des conflits armés varie selon la composition de la famille. Un des intervenants affirme que « la situation est un peu différente lorsqu'une femme vient seule ou accompagnée, seule avec ses enfants ou accompagné avec toute sa famille, dont mari et les enfants. C'est deux choses tout à fait différentes, 3 choses différentes. » (Alain, juin 2022) Il est rapporté par les intervenants que la demande d'aide va s'étendre sur une plus longue période dépendant de cette composition familiale.

« Femme qui serait peut-être victime de tels abus et qui viendrait seule par exemple elle peut avoir plus tendance à demander de l'aide. Elle peut, ce n'est pas toujours vrai, mais du fait qu'elle est isolée, l'intervenant est peut-être la première porte pour elle. Mais si elle vient accompagnée de son époux par exemple. Elle se dirait si je dis à l'intervenant que j'ai été violée alors que je n'ai jamais dit à mon mari, qu'est ce qui arriverait à mon couple ? » (Alain, juin 2022)

Ce qui est communiqué dans la citation ci-dessus démontre qu'il y a des risques pour les femmes à demander d'aide selon la composition de leur famille avec laquelle elles arrivent dans le nouveau pays. Dans le contexte de ce mémoire, j'aborderais le cas des femmes survivantes de violence ayant immigré avec leurs enfants et les femmes ayant immigré avec leur partenaire soit

leur mari dans ce cas-ci. Les femmes immigrantes seules sans famille ou enfants sont identifiées par les intervenants comme potentiellement ayant plus de facilité à demander de l'aide tandis que les femmes ayant des enfants ou une famille peuvent voir leur recours aux services d'aide retardé en raison de certains enjeux propres à leur réalité familiale. J'aimerais me centrer sur le cas des femmes avec enfants et famille afin de voir les obstacles que ceux-ci peuvent rencontrer dans leur processus de demande d'aide qui est pourtant importante dans la gestion des traumatismes pouvant être liée à la violence vécue en temps de conflits armés.

3.2.2. Le cas des femmes avec enfants

La réalité des femmes survivantes qui immigreront avec leurs enfants présente une réalité complexe aux intervenants. e. s. Ces femmes font face à de nombreuses difficultés et enjeux pour l'intégration dépendant au niveau de leurs responsabilités. Les femmes qui arrivent avec enfant(s) vont d'abord mettre les besoins de leur enfant de l'avant lors des interventions. Les femmes vont vouloir dans un premier lieu inscrire les enfants à l'école, dans des activités, s'assurer que les besoins de leurs enfants sont comblés avant de penser à elle-même. Mélanie clarifie qu'on voit que les enfants ont un grand rôle à jouer dans la demande d'aide de ces femmes, où « souvent, elles ont des enfants donc elles n'ont pas vraiment le temps de s'attarder à leur difficulté ou au stress qu'elles ont eus, autrement qu'elles ont vécu parce qu'elles sont aussi dépayssées, elles essaient de s'adapter à la nouvelle société d'accueil, elles essaient d'aider les enfants aussi à s'intégrer. » (Mélanie, juin 2022) Alain nous illustre dans le même sens d'idée que les femmes avec enfants aillent éviter de parler de leurs problèmes ou de leurs besoins en matière d'intervention tant qu'elles ne sont pas satisfaites de l'intégration de leurs enfants, le plus souvent en lien avec l'éducation des enfants.

Les intervenants parlent ainsi de la difficulté de travailler sur le plan émotionnel avec les femmes qui rencontrent cette complexité liée à la réticence de demande d'aide, car les besoins des enfants ne sont pas comblés. Mélanie affirme qu'elle va utiliser des stratégies pour s'assurer que les enfants soient également prises en charge surtout lorsqu'ils ne sont pas à l'école soit par les activités récréatives ou la garderie pour permettre « aux femmes de se libérer et prendre soin d'elles-mêmes » (Mélanie, juin 2022). Les femmes pourront ainsi être plus ouvertes à recevoir de l'aide pour leurs besoins émotionnels.

Alain poursuit en expliquant que souvent les femmes qui ont demandé de l'aide dans la gestion des traumatismes liée aux violences de guerre sont les femmes qui rencontrent des difficultés quelconques avec l'intégration de leurs enfants. Alain illustre l'exemple d'un enfant qui est victime d'intimidation à l'école et n'a pas d'amis, ce qui fait en sorte que « l'enfant revient chaque jour avec une charge émotionnelle que l'enfant garde à l'intérieur et ça peut influencer sur les résultats scolaires. Et les résultats scolaires vont traumatiser encore une fois la maman » (juin 2022). Cet exemple nous démontre par exemple que les parents vont vivre un niveau de stress important en raison des difficultés auquel font face leurs enfants, ce qui amplifie les difficultés liées à l'intégration des femmes elles-mêmes en lien avec les traumatismes vécus. Alain mentionne l'importance d'aider les femmes à comprendre qu'autant elles sont en difficulté d'intégration, leurs enfants les sont également. Les enfants peuvent également avoir vécu la violence dont eux aussi ne vont pas partager avec les parents. (Alain, juin 2022) Les enfants sont également victimes des nombreux traumatismes liés aux guerres.

En contexte de violence lors des conflits armés, les enfants sont parfois utilisés comme des armes de guerre afin de pouvoir contrôler l'unité familiale. Il est alors également possible que les femmes aient vécu des traumatismes impliquant directement leurs enfants. Étienne nous expose le

cas d'une femme congolaise ayant été violée par ses enfants par menace d'un fusil dans une époque de guerre. Une fois arrivée au Canada, la femme était obligée de vivre dans le même logement que ses enfants l'ayant violenté. La femme bien qu'elle ne pût supporter le fait de vivre sous le même toit n'avait pas les moyens financiers de se rendre dans un logement différent. Le système d'accueil, soit le pays d'accueil n'a pas mis en place un système pouvant aider à réconcilier une famille faisant face à des traumatismes de telle sorte. Comment un système d'accueil n'ayant pas imaginé que de tels traumatismes soient possibles peut-il avoir établi des services d'aide pour une femme dans une telle situation ?

Nous illustrerons cette limite du système de s'adapter aux besoins complexes des femmes survivantes ayant des enfants par un autre exemple amené par Béatrice dans son parcours auprès d'intervention auprès d'une survivante :

Il s'agit d'une survivante ayant immigré au Canada avec ses deux jeunes enfants pour des raisons de sécurité... Elle ne pouvait pas se lever de son lit ni faire à manger, prendre une douche ou même prendre soin de ses enfants. L'école appela les services de l'aide à l'enfance (SAE), car les enfants venaient à l'école sans s'être douchés. La cliente ne fut pas informée par l'école avant l'appel. La SAE a cherché à connaître comment ils pouvaient aider la femme, mais elle n'était pas encore émotionnellement prête à parler de son histoire. Une fois référé à notre programme, j'ai une première rencontre sur l'évaluation de ses besoins et en posant une question telle qu'avez-vous vécu un traumatisme lié à la guerre au cours de votre vie. Je me rappelle avoir passer plus de 2 h 30 du temps au téléphone avec cette femme qui a confié que c'était la première fois en huit mois qu'elle était au Canada qu'elle parlait de son histoire. Ce qui a encouragé cette femme à me parler était le fait que je lui ai demandé comment je pouvais l'aider, comment pourrions-nous travailler ensemble. Je lui ai rassuré qu'elle n'avait pas besoin de me partager son histoire, mais elle m'a alors dit que le simple fait de l'écouter, valider ses sentiments et vouloir son bien la rassure et lui donner assez confiance. La cliente recevait également une pression au niveau d'Ontario Travail (qui l'assistait financièrement) de se trouver un emploi ou étudier pour continuer à recevoir l'aide. (Béatrice, juin 2022)

En bref avec cette femme j'ai travaillé à l'aider à être connectée à certaines ressources de counseling CROCUS CARE Ottawa, pour du counseling à court terme en lien avec le contexte de guerre. On a travaillé de près avec l'école et l'aide à l'enfance pour faire comprendre que la femme n'était pas inapte à prendre soin de ses enfants, mais avait besoin de se réconcilier avec ses émotions et les traumatismes qu'elle a vécus pour revenir à l'état émotionnel la permettant de

prendre soin des enfants. La femme a réussi à s'inscrire à l'école lorsqu'elle s'est sentie capable émotionnellement. Cet exemple nous expose comment on oublie que ces personnes immigrantes ont d'autres problèmes qu'elles peuvent vouloir régler avant de se lancer dans l'aspect social de l'intégration soit le marché économique ou du travail.

Dans le cadre des femmes avec enfants, l'intervention des besoins liés aux traumatismes de guerre est retardée, car les femmes vont dans un premier lieu prioriser les besoins de leur enfant. Ceci est identifié comme une réalité qui affecte les survivantes de violence lors des conflits armés qui immigreront avec leur enfant. Les interventions dans ce cas-ci se centrent sur le respect du rythme de la femme. (Mélanie et Alain, juin 2022) Il faut chercher en tant qu'intervenant à s'adapter aux femmes et aux besoins qu'elles souhaitent en premier travailler dessus. Si une femme n'est pas prête à travailler sur certains aspects de sa vie, en tant qu'intervenant nous devons nous adapter au rythme que la femme veut donner à l'intervention. La femme est pour ainsi dire l'experte de sa propre vie et de son histoire. (Béatrice, juin 2022) Ainsi, les intervenants mentionnent l'importance de prendre soin des besoins des enfants (soit l'inscription à l'école, aux activités récréatives et autres) afin d'alléger la charge sur les femmes qui pourront par la suite avoir du temps libre pour penser à elles-mêmes. Alain explique que « c'est mieux qu'on intervienne au départ pour permettre à la mère de se libérer. Une fois que les besoins des enfants sont comblés, les intervenants peuvent demander aux femmes quels soutiens elles auraient besoin pour se sentir épanouie.

3.2.3. Le cas des femmes avec mari

Quand les femmes survivantes de violence lors des conflits armés immigreront au Canada avec leur mari, elles sont discutées différemment par les intervenants que le cas des femmes avec leurs enfants. Dans un premier lieu, on expose la situation de couple comme étant vulnérable, car la plupart des femmes rencontrées n'ont jamais partagé leur vécu à leur mari ou partenaire. Les

femmes vivent l'isolement même au sein de leur unité familiale. Alain nous parle de la difficulté rencontrée dans ses interventions auprès d'un couple marié en nous disant « j'ai eu une dame qui est venue avec son mari et ses enfants. Je me suis occupé de la famille, toujours dans le cadre de mon travail et il a fallu 2 ou 3 ans pour que la femme vienne me dire, mais Monsieur X, j'ai un problème. J'ai un problème depuis que j'ai été violé, que j'ai connu le viol en époque de guerre, je ne sais pas faire de rapport avec mon mari ». (Alain, juin 2022) On peut voir que cette forme de violence affecte les relations maritales d'un couple, ce qui peut être à l'origine des conflits. Au niveau de l'intervenant, il a par la suite demandé si le mari était au courant et la dame a répondu non. D'abord on voit qu'une relation de confiance entre la femme et l'intervenant est essentielle pour qu'elle puisse se confier non seulement sur la violence vécue, mais également sur les impacts de cette violence sur sa relation de couple ou les conflits au sein de son couple.

Au niveau de l'intervention, les conflits au sein d'un couple peuvent causer un dilemme à l'intervenant qui fournit des services pour toute la famille par exemple « c'est très difficile dans la vie d'un couple. Et comprenez que c'est très difficile et pour la femme, pour moi comme intervenant et pour le mari parce qu'il ne sait pas ce qui me bloque. Vous connaissez l'homme, vous connaissez la femme, vous faites quoi ? » (Alain, juin 2022) Ici encore, l'intervenant parle de l'importance de maintenir la confidentialité de l'information partagée même s'il s'agit de l'époux de la femme. Il est important tout de même d'encourager la femme à aller à son propre rythme et ne pas chercher à influencer sa décision de faire son dévoilement à son époux si la femme n'est pas prête. Parfois les interventions serviront à savoir s'autogérer et maîtriser les envies d'émettre les opinions sur la situation, mais plutôt respecter les choix des femmes.

Tandis que les femmes ne divulguent parfois pas leur vécu à leur mari, il y a des femmes qui le divulguent ou que le mari découvre ce qui s'est passé. Dans ces cas-ci, les survivantes de

viol en temps de guerre sont souvent doublement victimisées, car elles perdent le soutien de leur communauté, leur époux ou leur proche par le rejet de la société. (Nations unies, 2010, p. 321) Dans ces cas, quelques maris abandonnent leur femme. Étienne partage le cas où une femme « n'était pas venue [au Canada] avec son mari parce que son mari l'avait refusé. Elle est venue seulement avec 2 enfants qu'elle avait mis de l'avant. Madame est arrivée ici, c'était tout un problème. Je vois elle peut être avec toi ici et vous voyez, elle est entrée de sursauter. » (Étienne, juin 2022)

En intervention, il faut détecter les signes d'alertes pouvant indiquer la présence d'un traumatisme tel que le sursaut. L'intervenant cherche ainsi à savoir la cause de tels agissements pour mieux venir en aide à la femme. Étienne nous explique d'ailleurs que selon la culture des femmes qu'il a rencontrée dans son parcours, « une femme qui a été violentée par des groupes armés, il n'y a pas de réconciliation. Ça devient la honte pour le mari ». (*ibid.*) Les femmes se retrouvent à craindre également la réaction de leur mari lorsqu'elles pensent à demander de l'aide. Ainsi, au lieu de se centrer sur leurs bien-être émotionnels les femmes vont vivre des craintes et des questionnements tels qu'en deviendrait leur couple si leur mari en venait à découvrir leur vécu.

Une partie importante de l'intervention auprès de ces femmes consiste à démystifier les mythes liés aux violences faites aux femmes. Mélanie souligne l'importance de rejeter la notion que le viol soit la faute de la femme que cela soit auprès des survivantes ou auprès des membres de la société qui n'ont pas une idée de ce que ces femmes peuvent avoir vécu. (Mélanie, juin 2022) C'est comme si on dit à la femme qu'elle s'est fait violer, car elle marchait d'une manière osée ou parce qu'elle portait une robe courte. (*Ibid.*) Le travail de conscientisation est important pour les intervenants, car il faut amener les femmes et les membres de la société à concilier le fait qu'elles ne sont pas responsables de l'injustice qui leur a été causée. (*Ibid.*) Dans ce cas, les intervenants

affirment faire du counseling malgré le fait qu'ils ne sont pas engagés spécifiquement pour le counseling. Mais lorsque les intervenants n'ont pas nulle part où diriger ces femmes, ils sont forcés de donner du soutien émotionnel aux femmes pour ce type de trauma par le biais du counseling pour que ces femmes arrivent à faire la paix avec leur passé et se concentrer sur leur futur. (Étienne, juin 2022)

3.2.4. *L'outreach pour briser l'isolement des femmes survivantes*

Comme nous les voyons dans les exemples des femmes survivantes de violence lors de conflits armés mentionnés ci-dessus, l'isolement est un facteur important qui affecte la vie des survivantes. Il n'est pas rare d'ailleurs que ces femmes vivent l'isolement dans plusieurs sphères de leur vie. En raison de la violence vécue pendant la guerre, les survivantes se voient dépouiller et perdre leurs biens, mais également leurs repères, dont leur famille. (Mukakayumba, 2005) Les femmes sont souvent condamnées à vivre « une vie de misère dans le silence et dans l'isolement quasi absolu » (Mukakayumba, 2005, p. 151). On constate que l'isolement se poursuit dans le pays d'accueil.

Dans le cadre de l'intervention, tous les intervenants ayant participé à cette recherche ont partagé l'importance de briser l'isolement pour ses femmes, afin d'encourager celles-ci à recourir aux services communautaires pouvant leur venir en aide. Afin de briser cet isolement, les intervenants parlent de « faire de l'*outreach* avec les femmes nouvellement arrivées, donc, que ce soit par téléphone, que ce soit d'aller frapper à la porte, il faut que ce soit de l'*outreach* dans un contexte qui n'est pas, on est assis au bureau et on a un rendez-vous et on parle » (Mélanie, organisme anonyme, juin 2022) Bilodeau (2005) explique que « l'aspect formel de nos bureaux peut être froid. Nos bureaux marquent souvent la distance face à l'autre, et ils peuvent rendre difficile l'amorce de la relation. Les orientations que la tradition professionnelle tenait pour

importantes : local agréable, accessible rapidement à l'entrée, égayé et comportant une touche personnalisée sont plus que jamais valables pour une clientèle dont la socialisation est marquée par l'importance des liens personnels. » (p. 29) En d'autres mots, des moyens plus informels peuvent être utilisés pour tisser des liens personnels avec les clients que nous servons afin d'encourager à briser le sentiment de solitude et d'isolement que vivent ces femmes. Comme suggéré par Mélanie, il faut chercher à rencontrer les femmes dans les milieux où elles se sentent le plus confortables plutôt que de rester dans les bureaux. (Mélanie, juin 2022)

L'intervenante nous parle ici de l'importance de s'engager auprès des femmes en question. Faire l'*outreach* ne signifie pas se présenter devant la porte de la femme et lui demander de parler de la violence vécue, mais plutôt se présenter en disant par exemple « qu'on veut prendre de vos nouvelles, voir comment ça se passe votre intégration, est-ce qu'il y a quelque chose qu'on pourrait faire pour vous aider ou pour vous appuyer » (Mélanie, juin 2022). L'*outreach* est un élément clé afin de briser la solitude et l'isolement des femmes ayant vécu ce type de violence. Étienne nous explique également que pour qu'une femme arrive à sortir de l'isolement, il faut que les intervenants arrivent à mettre les efforts et les moyens adéquats dans leurs interventions pour y arriver tel que l'*outreach*.

3.3. Les enjeux auxquels font face les intervenants

Dans cette section je discute de deux enjeux qui sont ressortis comme nécessitant une attention particulière des intervenants lorsqu'on travaille auprès des survivantes de violence lors des conflits armés. En premier lieu, les intervenants parlent de la création du lien de confiance qui est essentielle pour ces femmes. En deuxième lieu, les intervenants abordent la culture d'intégration du pays d'accueil comme se basant sur l'administration et négligeant les besoins émotionnels des survivantes.

3.3.1. La création du lien de confiance et l'appartenance culturelle

Parmi les différents enjeux rencontrés par les intervenants dans leur travail auprès des survivantes de violences lors des conflits armés, ceux-ci mentionnent que la confiance est ce qui guide leur intervention auprès de cette clientèle. Bien que la création du lien de confiance soit essentielle pour les interventions en travail social comme indiqué par Lacroix et Sabbah (2007), les intervenants participants à cette étude indiquent que pour les femmes survivantes de violence lors des conflits armés cette relation de confiance est encore plus impérative pour le rendement d'un service susceptible de répondre au besoin émotionnel de la femme. Les quatre intervenants mentionnent qu'afin de donner le soutien émotionnel adéquat à la femme en lien avec son vécu, il doit y avoir un lien de confiance et un partage de ce vécu. Le lien de confiance est ce qui permettra à la femme de partager son histoire et ses besoins spécifiques liés à son vécu. En ayant une confiance établie avec les intervenants, les clientes peuvent librement partager ce dont elles ont besoin en termes de soutien. Ainsi, les intervenants adoptent certaines stratégies pour établir ce lien de confiance dès leurs premières rencontres avec les clientes afin d'être efficaces dans leurs interventions futures.

Les quatre intervenants interviewés mentionnent le lien de confiance est déjà brisé sur plusieurs niveaux pour ces femmes d'où l'importance pour les intervenants dans le pays d'accueil d'essayer de rétablir ce lien ce qui peut représenter un défi. Évidemment, le contact initial et la demande d'aide ne concernent pas les difficultés rencontrées en raison de la violence vécue, mais pour d'autres raisons en lien avec l'intégration des femmes, tels que l'aide à remplir les formulaires, le counseling, la référence aux ressources et plusieurs autres raisons. (Mélanie, juin 2022) Le partage du vécu vient avec le temps et la confiance dans l'intervenant ou l'intervenante. Par contre, les intervenants peuvent utiliser certaines stratégies pouvant encourager les femmes à

partager leur vécu en s'intéressant davantage aux circonstances d'immigration de ces femmes. Par exemple, si on sait qu'une femme provient d'un pays en guerre, il y a une possibilité que la femme ait vécu une forme de violence. (Alain, juin 2022) L'intervenant confie qu'il a « déjà rencontré des femmes qui sont venues, qui était victime de ce type d'abus, mais parce que je savais que venant de ce côté-là il y a une forte probabilité que la personne soit victime, j'ai essayé de sortir de la bouche de la personne certaines paroles qui nous ont conduits à naviguer dans ce trouble-là. » (Alain, juin 2022)

Étienne affirme que « quelqu'un qui est venu d'un pays où il n'y a pas la guerre et quelqu'un qui est venu d'un pays où il y a la guerre, c'est différent la façon de traiter la situation. » (Étienne, juin 2022) Celui-ci poursuit en illustrant un exemple, du Congo et des régions en disant par « exemple : si une femme vient de Kinshasa, là il n'y a pas des situations difficiles – ils vont te dire que nous vivons très, très bien. Mais quelqu'un qui vient de l'Est – de Goma, d'Uvira, de Kisangani – tu vois. Quand vous attendez quelqu'un qui vient de ce coin-là de se dire il y a quelque chose qui s'est passé. » (Étienne, juin 2022) On voit dans cet exemple d'Étienne que même au sein d'un même pays, les réalités des provinces peuvent varier. Béatrice va dans le même ordre d'idée en mentionnant qu'il faut chercher des informations sur la provenance et le contexte migratoire des femmes. Par exemple « une femme provenant d'un pays comme le Congo vs une femme provenant de la Belgique. Le contexte d'immigration n'est sûrement pas semblable. Souvent, on catégorise les immigrants dans le même panier, mais on oublie que même le lieu de provenance du migrant les différencie. » (Béatrice, juin 2022)

Trois intervenants sur quatre expliquent ainsi l'importance d'avoir une ouverture d'esprit suivi d'une connaissance de base sur les pays de provenance de femmes desservis, car ceci peut ouvrir certaines discussions pouvant avoir un impact dans la création de ce lien de confiance et la

divulgate en intervention. Un lien de confiance menant à la divulgation des expériences vécues par la femme est ce qui est compris comme étant le premier élément important si l'intervention va réussir à répondre aux besoins émotionnels liés au trauma des survivantes. Il est important de dire que cette recherche n'a pas exploré si les intervenants étaient formés ou non sur la question des différences culturelles. Les intervenants partageant la même culture que les clientes faisant l'objet de cette étude parlent de leurs impressions et leurs recommandations sur une intervention culturellement adaptée selon leur expertise et expérience de plusieurs années auprès de ces clientes. D'ailleurs, tous les intervenants affirment ne pas avoir de formation directe concernant les interventions auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés.

Lorsqu'on parle de la création de lien de confiance, deux intervenants sur quatre nous parlent de l'importance d'avoir une connaissance sur les différences culturelles, mais également le fait d'appartenir à la même culture des clients peut avoir ses avantages tout comme cela « peut être un couteau à double tranchant » (Alain, juin 2022). Trois sur les quatre intervenants ayant participé à cette recherche parle de leur proximité culturelle aux femmes congolaises survivantes de violence lors des conflits armés. Les intervenants n'insinuent pas ici qu'il faille être de la même culture que les clientes pour être plus efficace dans l'intervention, mais plutôt que cette appartenance commune dans leur expérience a été une méthode facilitant certains aspects de l'intervention, tels que la compréhension des défis culturelle, la honte liée au partage du vécu et/ou la peur liée au fait de partager son vécu. Étienne et Alain nous mentionnent l'importance d'avoir des intervenants partageant la même culture voir le même vécu ce qui peut aider les femmes à s'exprimer librement. Étienne nous partage que « pour qu'elle puisse s'ouvrir aux autres, il faut qu'il y ait quelqu'un qui connaît ça, entrer dans la peau de cette femme. Parce que ça serait difficile de commencer à dire voilà, moi, j'ai vécu ceci, moi j'ai vécu cela. Mais il faut entrer dans la peau.

Si moi je parviens à vous parler, c'est parce que moi-même j'ai vécu ça. J'ai été là et j'ai fui la guerre. » (Étienne, juin 2022)

Alain nous explique comment «cette proximité communautaire est aussi parmi les obstacles. C'est un couteau à double tranchant. Elle peut être la porte de la facilité, tout comme elle peut être la porte de la fermeture. » (Alain, juin 2022). Celui-ci nous illustre l'exemple que la proximité communautaire peut être la cause de la méfiance chez ses femmes survivantes, car elles auront toujours à se demander si l'intervenant ne va pas parler de son histoire auprès des membres de sa communauté. (Alain, juin 2022) Les intervenants mentionnent qu'il est important de faire attention et établir des limites claires avec les clientes, surtout lorsqu'on partage cette proximité communautaire. Dans ce cas, Alain recommande fortement d'appliquer et de communiquer avec la cliente les valeurs et l'importance de garder la confidentialité en tout temps. Il faut être en mesure de conserver le lien de confiance avec la femme, surtout s'il y a méfiance en raison de la même appartenance culturelle, car les femmes doivent se sentir en confiance avec l'intervenant afin que toute aide soit possible.

Pour éviter les effets négatifs sur la santé mentale des survivantes lorsqu'un intervenant partage la même culture de la cliente, les intervenants mentionnent l'importance d'être transparent et humble avec leurs clientes en les expliquant que bien qu'ils appartiennent culturellement au même groupe, cela ne veuille pas dire que les intervenants sont experts d'un sujet. Les intervenants sont portés à toujours se remettre en question lors de leurs interventions, ce qui rejoint d'ailleurs les fondements de l'intervention interculturelle qui nous permet en tant qu'intervenant de « mettre à jour nos propres valeurs (nous) et nous ouvrir à celles de nos clients ethniques » (Bélanger, 2003, p. 72). Béatrice nous explique que pour les clientes partageant cette proximité culturelle, la confidentialité est un élément essentiel. Elle poursuit en nous expliquant :

Étant moi-même de la même culture, soit une femme congolaise, il m'est même arrivé de desservir des femmes que je connaissais personnellement et qui au début de notre relation en tant qu'intervenant et cliente, elles avaient du mal à me partager certaines informations, car j'appartenais à la même culture. Tout comme j'ai eu des femmes qui étaient plus à l'aise de me partager leur vécu, car j'appartenais au même groupe qu'elles, bref il faut vraiment mettre l'emphase sur la confidentialité des femmes et bien expliquer ceci pour éviter des malaises. » (Béatrice, juin 2022)

Ces trois intervenants mentionnent que la confidentialité est ainsi un enjeu important lorsqu'ils partagent la même culture. Comme avec n'importe quelle situation d'intervention, la confidentialité doit demeurer présente tout au long de la durée de l'intervention et ceci est plus important lorsqu'on travaille auprès des femmes appartenant à la même culture. Les intervenants reconnaissent qu'appartenir à la même culture ne signifie pas qu'ils auront plus de facilité à intervenir qu'un intervenant d'une culture canadienne, par exemple. Les intervenants parlent du défi que cela peut représenter. Les intervenants mentionnent que pour les clientes appartenant à la même culture, ils doivent toujours insister sur la notion de confidentialité afin de permettre à la femme de partager plus aisément le type d'aide dont elle a besoin. (Béatrice, Étienne, Alain, juin 2022). Même lorsque la femme n'est plus cliente, il faut s'assurer de maintenir leur information confidentielle. (Béatrice, Alain et Étienne, juin 2022)

On constate que pour ces intervenants partageant la même culture, la notion d'intervention auprès des membres de leur communauté occupe une place importante. Selon mon expérience, les intervenants appartenant à la même culture sont mis de l'avant lorsqu'il s'agit d'intervention auprès des personnes immigrantes. Dans les cas des femmes congolaises survivantes de violence lors des conflits armés, l'assignation des intervenants chargée de cas serait principalement liée aux compétences linguistiques et aux expériences qui sont rendues multiples pour ces intervenants auprès de ces femmes. Pour ma part, parler le swahili fait en sorte que je reçois des clientes swahiliphone, qui se retrouvent souvent provenir également des régions plus à risque de connaître la guerre. Alain et Étienne confirment qu'ils ne sont pas exemptés de ceci. Leur langue parlée

détermine en grande partie les clients qu'ils desservent. Évidemment ils ne desservent pas uniquement les clients dont ils parlent les mêmes langues. (Alain et Étienne, juin 2022) Comme partageait Étienne plus haut, certaines régions du pays sont plus affectées par les conflits armés que d'autres. Cependant, souvent les femmes n'ont pas à choisir l'intervenant initial qui rentre en contact avec elle. D'ailleurs Mélanie, intervenante canadienne qui a participé à cette recherche, s'avère tout autant compétente pour l'intervention auprès de ces femmes à même titre que les intervenants ayant la même appartenance. Il serait donc important, dans le cadre de recherche future, que je pourrais effectuer de la recherche afin de déterminer si effectivement cette appartenance culturelle partagée est le meilleur moyen de sélection des intervenants dans le domaine du travail social. Au minimum, c'est évident que les personnes responsables pour assigner les intervenants aux clients ne prennent pas pour acquis qu'une personne possédant la même appartenance ethnique sera *par défaut* toujours la meilleure personne pour intervenir auprès de cette clientèle ou même que cela veut dire que l'intervenant veut nécessairement prendre ce genre de cas.

3.3.2. *Une culture basée sur l'administration*

Le deuxième point abordé par les intervenants comme enjeu de leur travail est l'intégration sociale qui passe souvent par une culture basée sur l'administration des personnes immigrantes en général. Cette administration met de l'avant les inscriptions aux différents programmes sociaux pouvant venir en aide aux personnes immigrantes dans leur efficacité à reproduire ou à contribuer à l'avancement du pays d'accueil. Cette administration de l'intégration va passer par les besoins beaucoup plus matériels des personnes immigrantes tels que la recherche d'emploi, l'éducation, le logement. Les intervenants mentionnent que cette priorité accordée aux éléments administrative néglige les besoins émotionnels ou psychologiques des personnes survivantes de violence lors des

conflits armés. Dès le départ, les personnes ne sont pas orientées vers des ressources d'aide pour les besoins psychologiques à moins qu'elles en fassent la demande auprès des intervenants sociaux, les psychologues et autres professionnels.

Trois intervenants sur quatre soulignent que cet aspect administratif de l'intégration, sur lequel la société d'accueil met beaucoup d'importance, a un impact négatif sur l'intégration des femmes survivantes. Alain nous explique que bien souvent, les femmes en provenance des pays d'Afrique ne sont pas demandées à remplir des documents lorsqu'elles ont recours aux services d'aides dans leur pays d'origine. Les femmes ne sont pour ainsi pas préparé à une culture basée sur l'administration ce qui peut être un choc en plus du trauma vécu, car « lorsque les immigrants arrivent, les femmes immigrantes arrivent, on les accueille, l'orientation est plus administrative, avoir les papiers, avoir l'assurance sociale, avoir la carte de santé et amener les enfants à l'école. » (Alain, juin 2022) Celui-ci continue en expliquant que pendant ses années d'expérience en intervention, « il n'y a pas cette ouverture pour essayer de voir s'il peut y avoir des indices qui amènerait peut-être l'intervenant à creuser pour aller mettre la dame en confiance et l'aider par exemple. » (Alain, juin 2022) Pour l'intervention basée sur l'administration, il est ainsi difficile pour les intervenants de s'intéresser au vécu des femmes en dehors du remplissage de documents. Ceci ne veut pas dire qu'aider les femmes à remplir certains documents importants ou inscrire à des programmes d'aide n'est pas important, mais l'intervention selon les organismes va souvent se centrer sur le remplissage des documents alors que les intervenants devraient creuser au-delà de l'administration pour arriver à accompagner les femmes à surmonter les traumatismes vécus. En surmontant les traumatismes, les intervenants pensent que cela aurait un meilleur impact « sur l'avenir et l'intégration » de la femme. (Alain, juin 2022)

Une fois les démarches administratives terminées, on va à ce moment se centrer sur les aspects sociaux de l'intégration dont l'emploi ou encore l'éducation de la femme. Lorsque la famille a eu tous ses documents en ordre on dit à la femme par exemple, « on peut vous aider à trouver du travail, mais quel genre de travail ? Est-ce qu'elle a été préparée à travailler ? Comment va-t-elle travailler en transportant avec elle toute la charge émotionnelle des difficultés qu'elle a et qu'elle n'a dites à personne ? » (Alain, juin 2022) Alain et Étienne nous expliquent également que les femmes survivantes de violence lors de conflits armés vont se retrouver pour la plupart dans les camps de réfugiés dans les pays étrangers. La plupart vont arriver au Canada sans éducation, alors les intervenants cherchent déjà à les inscrire à l'école tandis que certaines ne savent peut-être pas lire.

Nous ne pouvons généraliser que ceci soit le cas de toutes ces femmes, mais c'est le cas dans la plupart de cas exposé par les intervenants faisant l'objet de notre recherche. Les interventions dans ces cas-ci sont le plus souvent liées à aider les femmes à comprendre les documents qu'elles reçoivent. Dans certains cas, il faut faire l'intervention de base qui est expliquée ci-dessous, « une femme qui n'a pas un niveau d'étude, qu'est-ce que j'ai fait, j'ai fait inscrire à l'école *Moi, J'apprends*³. Elle a commencé à apprendre. J'ai dit, il faut aller lentement, à ton rythme, vous allez voir que ça va venir. Elle a continué à étudier. » (Étienne, juin 2022) Les intervenants insistent également sur le fait qu'il faut donner du pouvoir aux femmes en adoptant un discours basé sur l'avenir et les possibilités qu'offre le pays plutôt que sur le passé de la femme. En disant par exemple à la femme, « vous êtes déjà au Canada - tu vas réussir. C'est un pays d'opportunité. » (Étienne, juin 2022) Les femmes peuvent recevoir l'aide administratif nécessaire, mais il appartient donc à l'intervenant d'adopter une ouverture quant à quel autre moyen ils

³ Le Centre *Moi J'apprends* est une école où les personnes immigrantes ont accès à des cours d'alphabétisation en français pour les personnes n'ayant pas de scolarité antérieure.

peuvent venir en aide à la femme outre que l'intervention de base qui leur est exigée par leurs organismes respectifs.

Par contre, il est important de ne pas chercher à forcer les femmes à participer à une intervention auquel elles ne sont pas prêtes comme nous le mentionne Mélanie. Bien qu'on ne puisse pas forcer la femme à divulguer son vécu, une fois que nous avons l'information qu'une femme a vécu une expérience de violence lors de conflits armés, nous pouvons adopter certaines stratégies pouvant être utiles pour aider les femmes. Mélanie nous explique qu'elle essaie de ne pas poser de questions en profondeur sur l'expérience de violence par exemple, « Est-ce que vous- vous êtes fait violée 3 fois ou 4 fois, donc j'essaie vraiment de réfléchir à qu'est ce qui est important ». (Mélanie, juin 2022) Béatrice nous dit quant à elle qu'il faut « éviter de chercher à savoir les détails des traumatismes ou des événements arrivés aux femmes. Je trouve que souvent même en tant qu'intervenant on est trop curieux, on cherche à connaître le moindre détail alors que cela n'est pas nécessaire ». (Béatrice, juin 2022) Ainsi pour les intervenants il est important de faire attention à la curiosité, car cette curiosité peut nuire non seulement à l'intervention, mais également à la vie de la femme, car cela risque de retraumatiser la femme en lui faisant revivre le traumatisme. Les intervenants mentionnent ainsi que les interventions efficaces pour le bien émotionnel de femmes doivent considérer l'impact de retraumatisation chez les femmes qui rencontrent déjà tant d'obstacles dans leur installation dans le pays d'accueil.

Bien que la création du lien de confiance, la recherche d'emploi, l'éducation sont des caractéristiques des interactions de base pour les intervenants et leurs clients dans le domaine du service social, les intervenants expliquent que pour les femmes survivantes de violence lors de conflits armés, ces interventions qui semblent normales sont pourtant bien difficiles. Alain nous explique par exemple, dans le cas d'une femme ayant connu la violence en temps de guerre qui

immigre dans un pays et à qui l'on cherche à imposer des normes telles qu'il faut travailler, il faut étudier, cela peut rendre l'expérience d'intégration de la femme pénible si l'on ne considère pas ses capacités à pouvoir effectuer ses tâches. (Alain, juin 2022) Il continue en nous expliquant que demander à une femme qui n'a jamais travaillé dans sa vie, qui n'a jamais étudié (car la société dans laquelle elle se trouvait ne la permettait pas de faire ceci) ne peut que contribuer au sentiment d'isolement et d'incompréhension de la femme. Étienne quant à lui nous dit que oui, il est important en tant qu'intervenant de prendre le temps de comprendre les besoins individuels de la femme ayant subi de tels traumatismes avant même de pouvoir aborder les questions d'emploi, études et autres formes d'intégration sociale qui est définie par le pays d'accueil comme étant la priorité dans le processus d'intégration de personnes nouvellement arrivées dans le pays. Pourtant pour les survivantes, ces formes d'intégration (emploi, études, etc.) ne sont pas nécessairement leur priorité dans les interventions et aides qu'elles recherchent.

Nous pouvons revenir dans ce cas-ci à la définition d'intégration qui nous a été amenée par Schnapper dans Rheim (2002) dans notre chapitre de la problématique selon laquelle l'intégration est plus large que la contribution à la société d'accueil, car elle fait référence au sentiment d'appartenance à la société d'accueil tout en n'oubliant pas le lien du sang que la personne partage à son pays d'origine. Selon les entrevues menées et les discours partagés par les intervenants, la société d'accueil a des normes prédéfinies telles que : toutes les personnes immigrantes doivent chercher un emploi et être financièrement indépendantes ; doivent étudier ; doivent prendre soin de leurs enfants de telle ou telle façon ; doivent approcher les fournisseurs de services pour demander de l'aide si ça ne va pas, etc. Par contre, on constate que pour qu'une intégration soit réussie, la personne doit se sentir accueillie, doit développer ce sentiment d'appartenance qui prend du temps à développer. Dans le cas des femmes survivantes de violence lors des conflits armés,

les intervenants nous suggèrent de prioriser la femme en tant qu'individu, écouter son histoire, déterminer avec elle qu'elles sont ses besoins primaires et non suivre inconsciemment les règles qui nous sont imposées par les organismes pour lesquels nous travaillons. Les intervenants disent que bien souvent les organismes cherchent à accélérer l'intégration sociale (emploi, études) sans autant prendre en considération que cela peut freiner davantage la femme dans son processus de guérison psychologique.

Alain explique que les effets des traumatismes liés à la violence vécue en temps de guerre peuvent surgir chez les survivantes à n'importe quel moment dans leur parcours d'intégration dans un nouveau pays. Les effets peuvent apparaître deux, trois ou même quatre ans après que la femme soit installée dans le pays. (Alain, juin 2022) Alain partage qu'en intervention, il faut donc chercher à privilégier l'intervention visant à favoriser le maintien d'un équilibre mental chez la femme avant d'avancer dans les autres aspects de l'intégration sociale.

3.4. Les interventions adaptées : une attention particulière pour les femmes survivantes de violence lors des conflits armés

Lorsque j'ai demandé aux quatre intervenants s'ils pensent que l'intervention auprès des survivantes de violence lors des conflits armés devrait différer de l'intervention auprès des survivantes d'autres formes de violence (la violence familiale, par exemple), les opinions divergent. Les quatre intervenants ayant fait l'objet de cette étude pensent que le type de violence en temps de conflits armés diverge et devrait donc être traité de façon différente. Par contre, trois intervenants sur quatre affirment que le contexte spécifique dans lequel la violence se produit, ajouté au parcours migratoire des femmes, au statut d'immigration (exemple, résident permanent et demandeuses d'asile) influence le processus de guérison et de demande d'aide des femmes. (Alain, Béatrice et Étienne, juin 2022)

Étienne nous parle de la notion de réconciliation dans l'unité familiale des femmes violentées dans les conflits armés versus une femme subissant la violence familiale dans un contexte canadien. Comme nous le voyons dans les paragraphes précédents, certains aspects culturels font en sorte que la survivante de violence lors de conflits armés se fait stigmatiser et rejeter même par les membres de sa famille. Il nous explique que « dans la branche armée, on veut détruire la famille. Une femme qui a déjà été violentée par le groupe armé, on détruit son appareil génital et la production ne va plus se faire. Et cette femme qui a été violentée est abandonnée par toute sa famille. » (Étienne, juin 2022) Étienne nous explique que ceci est un aspect non négligeable lors de l'intervention. Celui-ci affirme qu'il intervient d'une façon différente pour une femme qui n'a pas un réseau social pour la soutenir ou vers laquelle se tourner versus une femme qui peut avoir été violentée par son partenaire et qui a d'autres membres de la famille vers qui se tourner ou qui peut être incluse dans un plan d'intervention ou de sécurité. Selon Étienne, l'intervention devrait être différente en raison du contexte dans lequel la violence s'est produite (Étienne, juin 2022)

Béatrice rejoint le fil d'idée d'Étienne et affirme qu'en plus des circonstances dans lesquels se produit la violence :

On devrait apprendre à desservir ces femmes tout en analysant leurs besoins. C'est une violence ciblée que j'ai retrouvée bien trop souvent auprès des femmes congolaises, burundaises avec lesquelles je travaille. Selon moi il y a certains aspects de cette forme de violence qui fait en sorte qu'on devrait les traiter différemment ou du moins faire une évaluation des besoins différente. Je dirais également qu'étant donné le narratif et le contexte de violence sont différents à la violence familiale dans un contexte canadien par exemple, le niveau des séquelles et traumatismes peuvent varier selon les femmes. En bref, cela ne veut pas dire qu'une forme de traumatisme est plus importante qu'un autre. Une similitude pour les survivantes de violence lors des conflits armés et les survivantes de violence en général est que le syndrome post-traumatique est souvent présent chez toutes les survivantes de violence peu importe la violence vécue. (Béatrice, juin 2022)

Béatrice dit que les traumatismes sont importants à considérer pour les survivantes de violence lors des conflits armés. Cela n'inclut pas le fait que les survivantes d'autres formes de

violence ne vivent pas de traumatismes. Mais dans le cas des survivantes lors de conflits armés on constate des séquelles importantes des stress post-traumatiques. Effectivement les survivantes de zone de guerre et conflit armés « ont été pour la plupart témoins d'atrocités commises envers elles, des membres de leur famille, leurs enfants ou des personnes de la communauté. » (Sirois, 2018, p. 271) Ainsi comme nous l'avons vu dans le chapitre de la problématique, Sirois nous explique que ces survivantes ont souvent des symptômes du stress post-traumatique se traduisant par la « peur intense, flashbacks, cauchemars, détresse psychique, réactions physiologiques à certains stimuli, évitement, perte de mémoire, dépression, colère et autres ». (Sirois, 2018, p. 270) Ainsi il est important d'aller au-delà des aspects administratifs et d'être conscient du trauma qu'aurai pu vivre ces femmes en travaillant auprès d'elles.

Mélanie fut l'exception sur les quatre intervenants à affirmer que « oui et non ça peut être traité différemment. Il faut vraiment regarder les circonstances de chaque femme » (Mélanie, juin 2022). L'intervenante nous rappelle que chaque type de violence en général doit être traité différemment en regardant les besoins spécifiques et uniques à chaque femme. Celle-ci nous dit que bien que le contexte dans laquelle la violence se produit est différente, « les effets psychologiques pourraient être très semblables, donc ce n'est pas la forme de violence, mais c'est les effets psychologiques qui doivent être traités différemment en intervention » (Mélanie, juin 2022) Mélanie continue en nous expliquant que :

Le stress que ça cause [les femmes ayant vécu la violence lors des conflits armés], c'est différent et ça peut être aussi de longue durée. Mais encore une fois, dans le contexte ici j'y pense depuis des années parce que ce sujet m'intéresse aussi. Je trouve que c'est vraiment difficile de savoir parce qu'avant, je pensais automatiquement, c'est très différent. Les contextes sont différents et ça, il doit y avoir un service et je pense qu'il faut qu'il y ait un service comme ça. Mais quand j'y pense aujourd'hui, j'ai rencontré des femmes qui ont vécu des choses ici, qui sont aussi traumatisantes et qui sont d'une certaine envergure qui pourrait rentrer dans le moule de quelqu'un qui est vigilant tout le temps, qui a peur tout le temps. Une personne qui vit de la violence conjugale peut se retrouver dans la même situation que celle-là. La violence conjugale, c'est ça. C'est surtout un Spectrum, disons donc si on sait que, par exemple, en quittant la personne, c'est fini, il nous laisser tranquilles. Mais ça, c'est quand même traumatisant également. (Mélanie, juin 2022)

Nous dirons par cette citation que l'intervention ne doit pas comparer un type de violence à un autre, tant que le plan d'intervention est adapté au besoin spécifique de la femme en question. D'ailleurs Sirois (2018) nous explique bien que même les effets du stress post-traumatique sont des effets personnels. Chaque femme réagit différemment à un événement et les effets d'un événement ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des femmes. (Sirois, 2018) Il est donc important de traiter chaque femme dans son individualité avec les facteurs de risques et de protection propre à la femme.

3.5. Les limites des interventions auprès de cette clientèle

L'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés n'est pas sans obstacle et sans défi pour les intervenants exerçant dans le domaine du service social. Tous les intervenants participants à cette recherche ont fait ressentir l'importance d'apporter de l'aide dans l'appui à l'intégration des survivantes de ce type de violence, mais explique que certains facteurs plus structurels font en sorte que leurs mains sont liées et ils sont limités dans les types de services d'aide qu'ils peuvent fournir auprès de ces femmes. Les limites concernent entre autres le sous-financement des services d'aide par les bailleurs de fonds, la possibilité de formation dans le domaine afin de mieux outiller les intervenants dans leurs qualifications à pouvoir fournir l'aide et la non-reconnaissance du travail effectué par les intervenants et leurs efforts fournis.

3.5.1. Le sous-financement des programmes d'aide et les bailleurs des fonds

Le financement des services et programmes offerts aux femmes survivantes de violence lors des conflits armés est mentionné comme étant un obstacle important pour les intervenants sociaux qui ont participé à cette recherche. Les intervenants mentionnent d'une part que les services d'aide pour les survivantes de violence lors des conflits armés sont sous-financés ou sont

quasiment inexistantes et d'autre part, il est difficile d'obtenir plus de financement que ce qui est déjà offert par les bailleurs de fonds pour donner plus des services. Alain nous explique que les organisations « n'ont pas de budget, ils n'ont pas d'argent, ça revient toujours au financement ». (Alain, juin 2022) Il continue en nous expliquant que « tout le monde lutte sur le financement et c'est là que ça crée quelques petites difficultés ». (Alain, juin 2022) Nous pouvons dire ici que le fait de lutter pour le financement pouvant permettre de fournir l'aide nécessaire aux populations dans le besoin est une limite auxquels les intervenants se voient confronter régulièrement.

Il n'est pas rare que dans le domaine de l'intervention communautaire, les intervenants soient confrontés au manque de financement. Nous voyons que les travailleurs sociaux œuvrant dans le domaine communautaire dépendent énormément des bailleurs des fonds qui sont responsables des financements et ce qui vient définir le fondement des services offerts. D'ailleurs, comme nous l'explique bien Amiguet (2020), on constate qu'il y a une difficulté au niveau des bailleurs de fonds de reconnaître « l'urgence de se préoccuper de la souffrance ordinaire à laquelle sont confrontées les personnes et les familles : solitude, relations difficiles, insécurité, précarité, difficultés d'adaptation à l'évolution de la vie et de la société, exclusion » (p.41). Les bailleurs de fonds pour autant dire n'ont pas la même compréhension d'une problématique donnée que les intervenants sur le terrain. Amiguet (2010) poursuit en nous expliquant que pour qu'un financement soit accordé, « il faut qu'un projet propose quelque chose de neuf, de non encore tenté pour obtenir des fonds. Il est largement plus facile d'obtenir de l'argent pour lancer une nouveauté que pour consolider de l'existant ». (Amiguet, 2010, p.41) Non seulement les programmes doivent proposer de nouvelles idées pour recevoir du financement, mais les programmes peuvent également se voir perdre du financement déjà existant ce qui malheureusement le cas de certains services d'aide pour les survivantes de violence lors des conflits armés.

Alain nous explique dans le cadre de son travail, comment certains membres de son équipe, incluant lui-même ont milité pendant plusieurs années pour mettre sur pieds un programme de santé conçu spécialement pour les personnes survivantes de violence et traumatisme liés aux conflits armés et la guerre. Le programme consistait à offrir un suivi médical, social et psychologique aux survivants ayant vécu des tels traumatismes. Quelques années après la mise sur pied du programme, le financement pour l'aspect social et psychologique a été retiré, ce qui a occasionné la perte du poste de thérapeute et psychologue qui était engagé initialement pour fournir l'accompagnement thérapeutique aux survivants. (Alain, juin 2022) Le même programme a été repris par un autre centre communautaire dans la région. D'où on constate que les organismes d'aide entre elles sont en constate compétition pour avoir les faveurs des bailleurs des fonds.

Nous pouvons ainsi dire que les bailleurs des fonds jouent un rôle important dans les services qui sont offerts aux populations dans le besoin. Les survivantes de violence lors de conflits armés ne font pas exception à cette règle. Comme nous le voyons par Amiguet (2010) pour qu'un financement soit accordé, le projet doit proposer quelque chose de nouveau. Pourtant nous voyons par le biais des intervenants ayant participé à cette recherche que la demande d'aide de leur client surtout au niveau thérapeutique est forte pour surmonter le traumatisme du passé afin de mieux performer dans le pays d'accueil.

3.5.2. La formation continue des intervenants

La question de la formation continue dans les services d'aide ou les traumas liés aux contextes de guerre est un élément qui est ressorti chez les quatre intervenants ayant participé à cette recherche. Tout d'abord, on parle du manque de formation initiale dans les programmes universitaire ou collégial suivis par les intervenants. La question d'intervention auprès des survivantes de violence est une question à ne pas prendre à la légère lorsqu'on cherche à ne pas

traumatiser la personne. D'ailleurs, Mélanie affirme qu'elle : « trouve que c'est très délicat cette histoire de ne pas traumatiser et encore une fois moi je n'ai aucune spécialisation en formation spécialisée là-dedans, alors j'essaie de dire vraiment comme les vraies choses que je pense ». (Mélanie, juin 2022) Tandis que Béatrice confirme également qu'elle utilise l'honnêteté lorsque ça vient à l'intervention auprès cette clientèle. Elle leur informe avant que celle-ci commence à lui partager leur expérience que cela n'est pas nécessaire, car elle n'est pas formée pour du counseling ou la thérapie. (Béatrice, juin 2022) L'intervenante continue en disant que pour les clientes « le simple fait de l'écouter, valider ses sentiments et vouloir son bien la rassure et lui donner assez confiance. » (*ibid*)

Mélanie apporte également un point important en lien avec la formation continue pour les intervenants exerçant dans le domaine. Elle explique que depuis ses années de pratique en tant que travailleuse sociale, il « y a eu un moment où il y avait... quelque part une formation pour les femmes victimes de violence dans des conflits armés. Je ne me rappelle pas avec quel organisme et je me suis inscrite à plusieurs reprises. Il y a peut-être 7 ans et à chaque fois c'était annulé parce que personne d'autre ne voulait suivre leur maudit de formation ». (Mélanie, juin 2022) Bien que les intervenants puissent vouloir s'informer davantage sur cette problématique, il est rare de trouver des formations offertes dans le domaine du social pour que ces intervenants puissent perfectionner leurs habiletés d'interventions auprès de cette clientèle. Les intervenants se voient même limités dans la possibilité d'amélioration ou perfectionnement professionnel qui est pourtant essentielle pour maintenir une bonne pratique d'intervention.

Deux intervenants sur quatre mentionnent l'importance de la proximité culturelle et la connaissance générale sur les origines de leur client comme étant un moyen d'apprentissage et d'amélioration de leur habileté d'intervention malgré le manque de formation de base par les

institutions scolaires fréquentées. Par exemple, Alain nous explique qu'il essaie « d'aller un peu au-delà de ce qu'on me demande, ça, je le faisais il y a quelque temps ou voyant le dossier de la personne. Je me dis si la personne vient d'une région tourmentée où il y a eu la guerre, la probabilité que la personne ait subi quelques exactions est assez grande et à ce moment-là, mon intervention envers la personne est différente d'une autre personne qui viendrait par exemple d'une région où pratiquement il n'y a rien. Il n'y a pas de guerre ». (Alain, juin 2022) Ceci est confirmé par Mélanie qui nous partage qu'aucun intervenant n'est dès lors spécialisé dans le domaine de l'intervention auprès des survivantes de violence lors des conflits, car « pour qu'un service soit spécialisé, il faut d'abord qu'on puisse se faire former là-dedans je ne sais pas où on peut se faire former. Et d'abord, il faut trouver les formations. » (Mélanie, juin 2022) Il n'y a ainsi pas de possibilité pour les intervenants qui veulent une formation d'en trouver dans la région. Par contre on constate, comme nous l'avons vu dans la section 3.1 de ce présent chapitre, avoir la même appartenance ethnique que les clients peut être une porte pouvant faciliter les interventions tout comme cela peut être un obstacle à l'intervention. Par contre, Étienne est convaincu que cette appartenance partagée est plus bénéfique que nuisible pour les intervenants et pour les femmes dans leur intégration dans le pays d'accueil, car cette appartenance donne aux intervenants un contexte et une connaissance de base au moins sur le pays de provenance des femmes. (Étienne, juin 2022)

En plus des stratégies comme rester informé sur les origines de nos clients, les intervenants proposent aux organismes de faire de l'effort dans le recrutement de leurs personnels. (Alain et Étienne, juin 2022) Par exemple, Alain propose qu'il faille insister dans le recrutement « sur la capacité de l'intervenant à avoir eu une formation dans le cadre d'aide auprès des personnes, car nous sommes la porte d'entrée et vous allez engager quelqu'un qui a fait les sciences commerciales ». (Alain, juin 2022) Il incombe aux organismes de faire de l'effort dans le

recrutement de leur personnel. Bien les formations universitaires et collégiales ne permettent pas aux intervenants de se spécialiser spécifiquement sur l'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors de conflits armés, il existe des programmes qui forment les intervenants dans la relation d'aide pour les personnes en condition de vulnérabilité. Les organismes se doivent faire de l'effort d'embaucher des personnes qui sont non seulement formé dans les programmes tels que le travail social, résolution de conflits, etc.. mais des personnes qui ont également une habileté de compatir avec la femme, car elles ont besoin que l'intervenant soit en mesure de s'identifier à elles, comprendre leurs problèmes et avoir leur intérêt fondamental à cœur pour leur permettre de s'ouvrir lors des interventions. (Étienne, juin 2022)

3.5.3. La méconnaissance du travail des intervenants

Dans cette section, j'apporte un point qui m'a touché lors des entrevues auprès des intervenants ayant participé à cette recherche. Je tiens à reconnaître ici le dur travail effectué par les intervenants dans leur effort de donner de l'aide aux femmes survivantes de violence lors des conflits armés. Les intervenants font des efforts au-delà de ce qui leur est demandé par leur employeur pour fournir de l'aide que les femmes ne peuvent parfois par recevoir ailleurs. Tous les intervenants ayant participé à cette recherche affirment ne pas avoir suivi des formations « spécialisé » leur ayant permis de travailler auprès de cette clientèle. Par contre ces intervenants se retrouvent à donner des services de counseling aux femmes, car le besoin de counseling est là. D'ailleurs en plus de besoins administratifs de l'intégration sociale, les intervenants affirment que pour la plupart du temps, les femmes survivantes ont besoin de ventiler, de reprendre confiance en elles-mêmes et en leurs habiletés personnelles.

Les intervenants pour la plupart se retrouvent à performer des tâches hors de leur champ d'expertise ou hors des exigences de leurs postes pour être en mesure « d'aider ». Par exemple,

Mélanie et Étienne parlent de l'importance de faire de l'*outreach*, de ne pas rester à attendre les femmes dans nos bureaux. Ils parlent de prendre de marche avec les clients si nécessaires. Les intervenants vont faire tout leur possible pour que la femme soit assez à l'aise, pour qu'elle se sente appuyée. Bien de fois malheureusement les intervenants ne se voient pas félicités pour leurs efforts ou le bon travail effectué. Je peux illustrer un exemple de ceci en lien avec mes efforts de recrutement des participants pour cette recherche. Lors du recrutement, en consultant les sites internet des organismes ciblés, je n'ai pu trouver aucune information spécifique sur le travail effectué dans les organismes auprès de cette clientèle cible, malgré le fait qu'il y en existe de l'expertise grâce au travail d'Alain, Étienne, Mélanie et Béatrice œuvrant auprès de ces femmes, comme exemples. Ce qui sous-entendait que les interventions auprès de cette cliente n'existaient pas dans les organismes d'aide, telles que les centres communautaires et autres.

Par contre, il fallait compter sur la méthode de bouche à oreille avec les intervenants dans le domaine d'aide et en contactant les centres d'aide, en expliquant mon projet que les organismes identifiaient qu'effectivement certains intervenants travaillais de près avec cette clientèle. Ces intervenants ne sont pourtant pas reconnus officiellement par leurs organismes respectifs comme des personnes-ressources pouvant être inscrits sur leurs sites internet ou leurs dépliants de services disponibles. Ces intervenants devraient avoir plus de crédit et de reconnaissance de la part de leurs employeurs, ce qui donnerait de la visibilité publique à la problématique de la violence en temps de conflits armés que vivent un nombre important de femmes immigrantes provenant des pays en situation de guerre. Avec cette visibilité, les femmes auront l'opportunité de voir leurs expériences reconnues et validées par les organismes d'aide de façon indirecte qui pourrait les encourager à approcher les organismes avec leurs enjeux et avec plus de confiance et de sécurité.

4. CONCLUSION

Par le biais de cette recherche, j'ai questionné si *les méthodes d'intervention auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés répondent aux besoins émotionnels liés au traumatisme que peuvent rencontrer ces femmes dans leur processus d'intégration au Canada*. Les résultats démontrent clairement que les services d'aide auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits ne répondent pas assez aux besoins émotionnels liée aux traumas vécus des femmes survivantes. La violence vécue en temps de conflits armés est particulière et les survivantes ont des besoins complexes qui doivent être répondus outre que ce qui leur aie exigé par leurs organismes. Il faut accompagner les femmes et laisser le temps d'établir une relation de confiance pouvant les aider au partage de leur vécu. Il faut également une certaine flexibilité d'approche. Malgré le caractère commun de la violence vécue par ces femmes, les interventions doivent être adaptées sur une base individuelle selon le rythme et les besoins de chaque femme. L'isolement est un enjeu important pour les survivantes et les intervenants partagent l'importance de mobiliser des méthodes tels que l'*outreach* pour tenter de briser cet isolement. Les intervenants reconnaissant l'importance de certains enjeux culturels auxquels ces femmes peuvent être confrontées dans leur processus de guérison face au traumatisme vécu, telle que le rejet par la famille et la communauté. Nous voyons également dans les limites liées à l'intervention que les intervenants vont au-delà de leur moyen pour fournir de l'aide aux survivantes, pourtant leur travail n'est pas souvent reconnu ou apprécié par leur organisme ou les bailleurs de fonds. Je crois sincèrement que les intervenants travaillent durement pour réussir à aider les survivantes de violence lors des conflits armés.

Malgré le travail acharné des intervenants pour venir en aide à cette population, je crois que les interventions ne répondent pas assez aux besoins émotionnels des survivantes entre autres

pour les raisons qui suivent : de un, les intervenants sont contraints de respecter les exigences des pratiques de leurs agences respectives qui ne cherchent pas nécessairement à adapter les pratiques ou mettre en place des services d'aide spécifique pour les survivantes ; et de deux, les intervenants doivent prendre l'initiative d'engager la femme afin qu'elle puisse se sentir partagée. Comme nous l'avons vu, sans relation de confiance, les survivantes auront de la difficulté à aller chercher de l'aide. Selon le rapport des Nations unies (2010), si l'on considère que « 48 % des personnes réfugiées assistées par le gouvernement et réinstallées ou revendicatrices d'asile au pays sont des femmes qui peuvent avoir été violées » (p.23), je peux dire que nombreuses sont les survivantes qui n'ont pas divulgué leur vécu et donc n'auront jamais l'aide nécessaire des services gouvernementaux. Je poursuis en disant également que ces interventions ne répondent pas aux besoins émotionnels des survivantes en raison des différentes limites liées aux interventions, telles que le manque des établissements qui fournissent des formations adéquates pour les intervenants pouvant œuvrer auprès de cette clientèle, le sous-financement du gouvernement pour les programmes et services communautaires pouvant venir en aide à cette population.

4.1. Quelles suggestions pour les futurs travailleurs sociaux dans le domaine ?

Pour clore ma recherche, je me permets d'émettre quelques suggestions en plus de ce qui est déjà présenté dans les chapitres précédents aux futurs travailleurs sociaux pouvant avoir un intérêt de travailler auprès des femmes survivantes de violence lors des conflits armés. Tout d'abord, l'utilisation de la pratique anti-oppressive devrait être privilégiée pour cette clientèle. Lorsqu'on parle de pratique anti-oppressive, on entend que cela est « également une méthodologie ancrée dans une philosophie et un système de valeurs égalitaires ». (Lee, 2017, p. 8) Cette pratique permet d'adopter des méthodes d'interventions dont les stratégies utilisées font « partie d'un objectif plus large de transformation sociale et de libération des conditions d'oppression ». (Lee,

2017, p.8) Une pratique anti-oppressive dans ce cas-ci peut être le fait de privilégier l'*outreach* pour rejoindre et engager les femmes nous ayant déjà partagé leur vécu. Comme le suggère Étienne, «quelqu'un qui veut œuvrer dans ce domaine-là — je peux suggérer deux choses. Première chose ; il ne faut pas rester dans vos bureaux ou dans les bulles. Il faut être une femme de terrain, un homme de terrain qui va compatir avec ces femmes » (Étienne, organisme anonyme, juin 2022) à risque de répétition nous disons encore une fois que l'*outreach* est primordiale comme méthode d'intervention.

Ensuite, une pratique anti-oppressive peut également consister à ne pas déployer trop de curiosité mal placée lors de nos interventions. Il faut savoir que les femmes ont déjà raconté leur vécu à maintes reprises, à divers fournisseurs de services comme nous le démontre Rousseau (2019). Les intervenants Béatrice et Mélanie l'ont bien fait comprendre, il ne faut pas chercher à ce que la femme nous raconte son histoire si nous n'avons pas de ressources où la diriger, car cela laisserait un traumatisme ouvert sans suivi ou aide approprié. Il faut comprendre que les travailleurs sociaux ne sont pas des professionnels dans la matière de violence lors des conflits armés, car la formation que nous suivons ne nous enseigne pas les règles de conduite ou les méthodes d'intervention appropriées dans le contexte.

D'ailleurs, il serait important de toujours conserver une autoréflexion critique à l'égard de leurs propres interventions. On voit que «l'autoréflexion critique permet au travailleur social de mieux comprendre la manière dont s'opèrent les rapports de pouvoir sur les plans structurel et interpersonnel tout en considérant son propre positionnement social et son rôle d'intervenant au sein de cette configuration » (Pullen Sansfaçon, 2013). La remise en question sur notre positionnement social ou notre rôle de travailleur social est cruciale dans toute intervention produite. L'autoréflexion est importante pour tout intervenant, peu importe la culture

d'appartenance de l'intervenant que nous travaillions avec des femmes partageant la même culture que nous ou non. Comme nous l'avons vu par le biais des intervenants participants à cette recherche, appartenir à la même culture que les survivantes ne veut pas nécessairement dire que nous sommes les meilleures personnes pour leur venir en aide. L'appartenance à la même culture que les survivantes peut être « un couteau à double tranchant » comme nous l'avons si bien expliqué Alain. L'autoréflexion critique est pour ainsi dire très importante, car elle permettra au travailleur social de fixer de limites claires pouvant n'être que bénéfique pour l'intervention.

Nous reconnaissons également que le système d'accueil en place met de l'avant l'intégration économique des femmes immigrantes avant toute autre forme d'intégration. Les ressources et le financement sont accordés aux programmes contribuant à toute forme d'intégration pouvant mener la femme à contribuer à la société canadienne dans la sphère économique avant tout. Les programmes d'aide psychologique comme la psychothérapie se voient beaucoup moins financés selon les intervenants participants de cette recherche. Pour que les femmes survivantes de traumatisme de guerre aient accès à l'accompagnement psychologique, elles doivent non seulement faire demande de cette aide, mais les listes d'attente sont longues pour accéder à des tels services. Les femmes sont donc contraintes à faire recours aux services communautaires à but non lucratif dans lesquels travaillent les intervenants ayant participé à cette recherche.

Nous finissons ce mémoire en reconnaissant la force des survivantes de violence lors des conflits armés pour surmonter les défis que celles-ci rencontrent dans le pays d'accueil en tant que femmes, femmes immigrantes, de minorités visible qui leur met en condition de vulnérabilité pour accéder aux services d'aide en plus d'en rajouter les traumatismes vécus en contexte de guerre. De plus, je reconnais le travail exceptionnel qu'effectuent les intervenants afin d'assurer le bien-être

émotionnel des survivantes et l'accompagnement des survivantes de leur accueil et intégration au Canada.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Allison et collab. (2014). *Une arme de guerre : Le viol et les violences sexuelles contre les femmes en République Démocratique du Congo. Comment le Canada peut se mobiliser et mettre fin à l'impunité*. https://publications.gc.ca/collections/collection_2014/parl/xc11-1/XC11-1-1-412-4-fra.pdf
- Amiguet, O. (2010). Systémique et travail social : Quels défis pour demain ? *Thérapie Familiale*, 31 (1), p. 39 - 48.
- Aubin-Auger, I., Mercier, A., Baumann, L., Lehr-Drylewicz, A.-M., & Imbert, P. (2008). *Introduction à la recherche qualitative*. 19, 4.
- Baraduc, V. (2012). Chapitre 8. La politique du singe au Rwanda. Les femmes génocidaires et la parole. Dans : Coline Cardi éd., *Penser la violence des femmes*, p. 169-184. Paris : La Découverte
- Baribeau, C., & Royer, C. (2013). L'entretien individuel en recherche qualitative : Usages et modes de présentation dans la Revue des sciences de l'éducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 38 (1), 23 - 45. <https://doi.org/10.7202/1016748ar>
- Bélangier, M. (2003). L'intervention interculturelle : Une recherche de sens et un travail du sens. *Service social*, 49 (1), p. 70 - 93.
- Benoit, M., Rondeau, L., & Aubin, E. (2020). Venir de loin et se retrouver : Intervention de groupe pour femmes immigrantes et réfugiées ayant vécu la violence. *Santé mentale au Québec*, 45 (2), p. 147 -168.
- Bilodeau, G. (2005). Méthodologie de l'intervention sociale et interculturalité. *Service social*, 42 (1), p. 25 -48.
- Blanchet, P. (2009). La réflexivité comme condition et comme objectif d'une recherche scientifique humaine et sociale. *Cahiers de sociolinguistique*, 14 (1), p. 145 -152.
- CALACS, F. Ottawa. (2021). *CALACS Francophone d'Ottawa | DES MAUX À DIRE*. Consulté le 19 décembre 2021, à l'adresse <http://www.calacs.ca/fr/calacs-cest>
- Canada, C. de l'immigration et du statut de réfugié du. (2011, novembre 17). *Chapitre 4 — Motifs de persécution—Lien*. Consulté en mars 2022, à l'adresse <https://irb.gc.ca:443/fr/legales-politique/ressources-juridiques/Pages/RefDef04.aspx>

- Canada, A. mondiales. (2017). Rapport d'étape 2013 -2014 — Le Plan d'action du Canada pour la mise en œuvre des résolutions du Conseil de sécurité des Nations Unies sur les femmes, *la paix et la sécurité*. AMC. Consulté en mars 2022, à l'adresse https://www.international.gc.ca/world-monde/issues_developpement-enjeux_developpement/gender_equality-egalite_des_genres/women_report-rapport_femmes-2013-2014.aspx?lang=fra
- Carrière, A. (2016). L'histoire et l'héritage de la réinstallation des réfugiés à Ottawa, Introduction, *partenariat local pour l'immigration d'Ottawa*, à l'adresse <http://olip-olio.ca/fr/files/2018/08/L%E2%80%99histoire-et-l%E2%80%99h%C3%A9ritage-de-la-r%C3%A9installation-des-r%C3%A9fugi%C3%A9s-%C3%A0-Ottawa-Introduction.pdf>
- Castro, C., & Villeneuve, P. (2019). Être femme et immigrante : L'intégration socioéconomique des femmes en région nordique au Québec. *Service social*, 65 (1), p. 54 -69.
- Castro-Zavala, S. (2020). L'intervention en maison d'hébergement auprès des femmes immigrantes victimes de violence conjugale : une analyse intersectionnelle. *Revue canadienne de service social*, 37 (1), p. 141 -161.
- Cohen-Émérique, M. (2007). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18 (1), p. 71 -91.
- Corbeil, C., & Marchand, I. (Éds.). (2010). *L'intervention féministe d'hier à aujourd'hui : Portrait d'une pratique sociale diversifiée*. Les Éditions du remue-ménage.
- Daniel-Genc, S. (2015). Femmes au combat : Cessent-elles d'être une catégorie vulnérable ? *Cahiers du Genre*, 58 (1), p. 93 -112.
- Doucet, H. (2010). De l'éthique de la recherche à l'éthique en recherche. *Éthique publique. Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, vol. 12, n° 1, p.13 -30.
- Garneau, S. (2015). Les défis de la théorisation ancrée. Échelle d'observation et échelle de contextualisation dans l'analyse de récits biographiques. *Recherches qualitatives*, 34 (1), p. 6.
- Gaudet, S. & Robert, D. (2018). L'aventure de la recherche qualitative : Du questionnement à la rédaction scientifique. *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. p. 1-256
- Godard, V. (2007). Méthodes d'échantillonnage pour l'estimation paysagère : Comment mesurer les dégâts d'une tempête. *Espace géographique*, 36 (3), p. 237.

- Gonthier-Maurin, B. (2013). *Pour que le viol et les violences sexuelles cessent d'être des armes de guerre*. <http://www.senat.fr/rap/r13-212/r13-212.html>
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory; pour innover? *Recherches qualitatives*, 26 (1), 32.
- Immigrant Women Services Ottawa—Lignesantechamplain.ca. (2021). Consulté 20 décembre 2021, à l'adresse <https://www.lignesantechamplain.ca/displayservice.aspx?id=20457>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2019). *Programme d'établissement*, à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/modalites-programmes/etablissement.html>
- Kérisit, M. (2007). Les défis de l'intervention interculturelle en milieu minoritaire de langue française en Ontario. *Reflets : Revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, 4 (1), 75 -99.
- Laaroussi, M. V., Lessard, D., Montejo, M. E., & Viana, M. (2005). Méthodologie féministe et interculturelle : Une alliance à facettes multiples. *Recherches féministes*, 8 (2), 31 -46.
- Lacroix, M., & Sabbah, C. (2007). La violence sexuelle contre les femmes dans les pays en guerre et vivant des conflits ethniques : Défis pour la pratique. *Reflets : revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, 13 (1), p. 18 -40.
- Lee, E. O. J. (2017). *Promouvoir une perspective anti-oppressive dans la formation en travail social*. 13.
- Malhou, A. (2019). Faut-il parler des violences sexuelles dans la demande d'asile? *Mémoires*, 75 (2), p. 12 -13.
- Marchand, I., Corbeil, C., & Boulebsol, C. (2020). L'intervention féministe sous l'influence de l'intersectionnalité : Enjeux organisationnels et communicationnels au sein des organismes féministes au Québec. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 30, p. 33 -52.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). Analyse des données qualitatives. *De Boeck Supérieur*.
- Milot, C. (2013) Femmes, conflits armés et processus de paix : Victimes, spectatrices, protagonistes, mais surtout... actrices ! p. 178.
- Mukakayumba, É. (2005). Rwanda : La violence faite aux femmes en contexte de conflit armé généralisé. *Recherches féministes*, 8 (1), p. 145 -154.

- Nations Unies (2000). *Les femmes dans les conflits armés*. Numéro 5, consulté en janvier 2022, à l'adresse <https://www.un.org/french/womenwatch/followup/beijing5/session/fiche5.html>
- Nations Unies - Rapport Mapping (2010). République démocratique du Congo 1993-2003, consulté en mars 2022, à l'adresse https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Countries/CD/DRC_MAPPING_REPORT_FINAL_FR.pdf
- Nations Unies & Office of the high commissioner for human rights. (2011). *La protection juridique internationale des droits de l'homme dans les conflits armés*. Nations Unies.
- Paillé, P. (2011). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, p. 147 -181.
- Plante, N., Bassole, A., Hamboyan, H., Kérisit, M., & Young, M. (2005). L'impact du conflit armé sur l'intégration des femmes immigrantes et réfugiées francophones en Ontario. *Reflète : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 11 (1), p. 178.
- Pouzol, V. (2017). Genre et violences de guerre dans les conflits actuels du Moyen-Orient. *Confluences Méditerranée*, 103 (4), p. 9 -13.
- Pullen Sansfaçon, A. (2013). « La pratique anti-oppressive » : 353-374, dans E. Harper et D. Henri (sous la dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques*, Québec : PUQ.
- Rapport de l'Unesco (2008). Le viol comme arme de guerre. *Confluences Méditerranée*, 64 (1), p. 99 -104.
- Rheim, C. (2002). Social integration, spatial integration. *L'Espace géographique*, 31 (3), p. 193 -207.
- Rojas-Viger, C. (2008). L'impact des violences structurelle et conjugale en contexte migratoire : Perceptions d'intervenants pour le contrer. *Nouvelles pratiques sociales*, 20 (2), p. 124 -141.
- Rousseau, C. (2000). Les réfugiés à notre porte : Violence organisée et souffrance sociale. *Criminologie*, 33 (1), p. 185 -201.
- Sirois, G. (2018). BRILLON, Pascale (2017). Comment aider les victimes de stress post-traumatique. Guide à l'intention des thérapeutes, Montréal, Les Éditions Québec-Livres, 456 p. *Reflète : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 24 (2), p. 270.
- Thi, M. H. P. (2001). La violence conjugale en contexte interculturel : Facteurs liés à la persévérance des femmes des communautés ethnoculturelles dans l'intervention en Service social. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/La_violence_conjugale.pdf

ANNEXE A : FORMULAIRE D'APPROBATION ÉTHIQUE

Université d'Ottawa Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche	University of Ottawa Office of Research Ethics and Integrity	13/05/2022
CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE CERTIFICATE OF ETHICS APPROVAL		
Numéro du dossier / Ethics File Number Titre du projet / Project Title		S-03-22-7929 Les pratiques d'interventions auprès des femmes survivantes de violence lors de conflits armés : le cas des femmes congolaises dans la région d'Ottawa Mémoire de maîtrise / Master's major research paper
Type de projet / Project Type		Approuvé / Approved
Statut du projet / Project Status Date d'approbation (jj/mm/aaaa) / Approval Date (dd/mm/yyyy) Date d'expiration (jj/mm/aaaa) / Expiry Date (dd/mm/yyyy)		13/05/2022 12/05/2023
Équipe de recherche / Research Team		
Chercheur / Researcher Béatrice CONGERA Jennifer MATSUNAGA	Affiliation Ecole de service social / School of Social Work Ecole de service social / School of Social Work	Role Chercheur Principal / Principal Investigator Superviseur / Supervisor
Conditions spéciales ou commentaires / Special conditions or comments		
550, rue Cumberland, pièce 154 Ottawa (Ontario) K1N 6N5 Canada 613-562-5387 • 613-562-5338 • ethique@uOttawa.ca / ethics@uOttawa.ca www.recherche.uottawa.ca/deontologie www.recherche.uottawa.ca/ethics		

Université d'Ottawa Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche	University of Ottawa Office of Research Ethics and Integrity	13/05/2022
<p>Le Comité d'éthique de la recherche (CÉR) de l'Université d'Ottawa, opérant conformément à l'Énoncé de politique des <i>Trois conseils</i> (2014) et toutes autres lois et tous règlements applicables, a examiné et approuvé la demande d'éthique du projet de recherche ci-nommé.</p> <p>L'approbation est valide pour la durée indiquée plus haut et est sujette aux conditions énumérées dans la section intitulée "Conditions Spéciales ou Commentaires". Le formulaire « Renouvellement ou Fermeture de Projet » doit être complété quatre semaines avant la date d'échéance indiquée ci-haut afin de demander un renouvellement de cette approbation éthique ou afin de fermer le dossier.</p> <p>Toutes modifications apportées au projet doivent être approuvées par le CÉR avant leur mise en place, sauf si le participant doit être retiré en raison d'un danger immédiat ou s'il s'agit d'un changement ayant trait à des éléments administratifs ou logistiques du projet. Les chercheurs doivent aviser le CÉR dans les plus brefs délais de tout changement pouvant augmenter le niveau de risque aux participants ou pouvant affecter considérablement le déroulement du projet, rapporter tout événement imprévu ou indésirable et soumettre toute nouvelle information pouvant nuire à la conduite du projet ou à la sécurité des participants.</p>	<p>The University of Ottawa Research Ethics Board, which operates in accordance with the <i>Tri-Council Policy Statement</i> (2014) and other applicable laws and regulations, has examined and approved the ethics application for the above-named research project.</p> <p>Ethics approval is valid for the period indicated above and is subject to the conditions listed in the section entitled "Special Conditions or Comments". The "Renewal/Project Closure" form must be completed four weeks before the above-referenced expiry date to request a renewal of this ethics approval or closure of the file.</p> <p>Any changes made to the project must be approved by the REB before being implemented, except when necessary to remove participants from immediate endangerment or when the modification(s) only pertain to administrative or logistical components of the project. Investigators must also promptly alert the REB of any changes that increase the risk to participant(s), any changes that considerably affect the conduct of the project, all unanticipated and harmful events that occur, and new information that may negatively affect the conduct of the project or the safety of the participant(s).</p>	
Germain ZONGO Responsable d'éthique en recherche / Protocol Officer Pour/For Barbara GRAVES Président(e) du/ Chair of the Comité d'éthique de la recherche en sciences sociales et humanités / Social Sciences and Humanities Research Ethics Board		
550, rue Cumberland, pièce 154 Ottawa (Ontario) K1N 6N5 Canada 613-562-5387 • 613-562-5338 • ethique@uOttawa.ca / ethics@uOttawa.ca www.recherche.uottawa.ca/deontologie www.recherche.uottawa.ca/ethics		

ANNEXE B : QUESTIONS D'ENTREVUE

GRILLE D'ENTREVUE

Sujet : Les pratiques d'interventions auprès des femmes survivantes de violence lors de conflits armés : le cas des femmes congolaises dans la région d'Ottawa.

1. Veuillez décrire votre rôle ici et de quelle manière vous interagissez avec les clients qui font l'objet de cette recherche.
2. Selon vous est-ce que cette sorte de violence est/devrait être traitée différemment d'autres formes de violences auquel font face les femmes immigrantes ?
3. Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'intégration des femmes ayant vécu ce type de violence ?
4. Diriez-vous que les services disponibles à Ottawa et/ou dans votre organisme répondent aux besoins des femmes survivantes de violence lors de conflits armés ?
5. Que pouvons-nous faire en tant qu'intervenants afin de favoriser l'intégration de ces femmes dans la région d'Ottawa ?
6. Selon l'expérience de violence qu'on vit les femmes immigrantes que vous soutenez, diriez-vous que la culture canadienne aide ces femmes à surmonter les traumatismes liés à la violence vécue ?
7. En tenant compte du vécu de femmes en lien avec la violence lors des conflits armés, pourriez-vous énumérer 3 types d'interventions que vous jugez importantes afin de lutter contre cette problématique de l'intégration des femmes dans la région d'Ottawa ?
8. Quelle stratégie utilisez-vous afin d'éviter la retraumatisation de femmes lors de vos interventions ?
9. Que suggèreriez-vous aux futurs travailleurs sociaux dans le domaine afin d'éviter la retraumatisation des femmes survivantes de violence lors de conflits armés ?
10. Que suggèreriez-vous aux organismes communautaires apportant de l'aide à cette communauté ?

ANNEXE C : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DE PARTICIPATION À LA RECHERCHE

Université d'Ottawa | University of Ottawa

Formulaire de consentement

Titre de l'étude : Les pratiques d'interventions auprès des femmes survivantes de violence lors de conflits armés : le cas des femmes congolaises dans la région d'Ottawa.

Béatrice Congera : chercheuse principale (étudiante)

École de travail social, Faculté des sciences sociales
120 University Private, Bureau 12023
Ottawa ON K1N9A7
Courriel : bcong014@uottawa.ca

Jennifer Matsunaga : Directrice de mémoire (professeure)

École de service social
Faculté des sciences sociales
Université d'Ottawa
120, University Private
Ottawa, ON K1N 6N5

Invitation à participer : Je suis invité(e) à participer à l'étude de recherche susmentionnée dans le cadre d'un projet de mémoire de maîtrise en service social, menée par **Béatrice Congera** sous la supervision de **Dr. Jennifer Matsunaga**.

Objectif de l'étude : Le but de ce projet est de comprendre l'expérience d'intégration des femmes survivantes de violence lors de conflits armés ou guerre dans le pays d'accueil selon la perspective des intervenants travaillant auprès de cette population. Cette recherche se centrera sur les femmes originaires de la République Démocratique du Congo, un pays en constante situation de conflit armé et guerre. Par cette recherche, on tentera d'analyser si les femmes congolaises survivantes de violence lors de conflits armés ayant immigré dans la région d'Ottawa ont des besoins différents des autres femmes immigrantes.

Participation : Ma participation consistera dans un premier lieu à signer ce formulaire de Consentement. Ensuite je prendrais part à une entrevue semi-dirigée d'environ 60 minutes. Cette entrevue sera la seule rencontre qu'effectuera la chercheuse principale avec moi (le participant). Les rencontres seront enregistrées à l'audio par un appareil d'enregistrement qui permettra de faciliter la retranscription des données de l'entrevue par la chercheuse principale.

Risques : Ma participation à cette étude m'amènera à me porter volontaire et à partager des renseignements personnels tels que le nom avec la chercheuse principale. Le fait de faire part de mon expérience en tant qu'intervenant pourrait me mettre mal à l'aise sur le plan social et la participation à la recherche pourrait entraîner des inconvénients sur le plan personnel tel que la peur de partager l'information. J'ai reçu l'assurance du chercheur que tout sera fait pour minimiser ces risques grâce à ma capacité de me retirer de l'étude

Faculté des sciences sociales
École de service social

Faculty of Social Sciences
School of Social Work

sciencessociales.uOttawa.ca

socialsciences.uOttawa.ca

120 Université / University
(12002) 12^e étage / 12th floor
Ottawa ON K1N 6N5
Canada



uOttawa

à tout moment, à refuser de parler ou de répondre à toute question que je souhaite, le tout sans crainte de représailles ou de répercussion. J'ai également reçu l'assurance du chercheur que mon nom restera anonyme tout au long du processus de cette recherche.

Avantages : Cette recherche fait partie d'un mémoire de maîtrise qui sera accessible en ligne. Ma participation à cette recherche sera une occasion de donner directement la voix aux intervenants travaillant avec les survivantes de violences en situation de conflits armés afin qu'ils-elles puissent s'exprimer librement sur leur expérience d'intervention auprès de cette population et donner des propositions sur les pistes d'action pour d'autres intervenants et intervenantes travaillant avec cette population. Cette recherche sera également une possibilité pour les participants de fournir des stratégies afin de favoriser l'intégration des femmes dans des situations similaires. Les participants seront en mesure de donner leur point de vue sur les pratiques d'intervention sans être jugés.

Confidentialité : J'ai reçu l'assurance du chercheur que les informations que je vais partager resteront strictement confidentielles. Je comprends que le contenu ne sera utilisé que dans le mémoire de maîtrise et que ma confidentialité sera protégée. Seules la chercheuse principale et sa directrice de mémoire auront accès aux données.

Anonymat : L'anonymat sera protégé par l'utilisation de pseudonymes dans le travail final de mémoire. Toute information permettant de m'identifier directement et qui pourrait apparaître dans l'enregistrement de l'entrevue ne sera pas utilisée dans la rédaction du mémoire.

Conservation des données : Les données recueillies, qui comprennent l'enregistrement audio de l'entrevue, les notes prises lors des entrevues, les transcriptions de la session, seront conservées dans une armoire sécurisée dans le bureau de la directrice de mémoire ; qui se trouve dans un bureau fermé à clé dont seule la directrice de mémoire a accès. Les données électroniques seront conservées sur l'ordinateur de la chercheuse principale qui est protégée par un mot de passe. Seule la chercheuse principale possède ces mots de passe. Toutes les données seront conservées pendant la période de conservation d'une durée de 5 ans.

Compensation : Aucune compensation ne sera versée pour la participation à cette recherche.

Participation volontaire : Je ne suis pas obligé de participer et si je choisis de participer, je peux me retirer de l'étude à tout moment et/ou refuser de répondre à toute question, sans subir de conséquences négatives en lien avec mon emploi ou mes relations personnelles avec le chercheur principal. Si je choisis de me retirer, toutes les données recueillies jusqu'au moment du retrait seront supprimées du dossier.

Acceptation : Je, _____, accepte de participer à l'étude de recherche ci-dessus menée par Béatrice Congera de l'École de travail social, Faculté des sciences sociales, Université d'Ottawa.

Si j'ai des questions concernant l'étude, je peux contacter directement la chercheuse Béatrice Congera par courriel (bcong014@uottawa.ca) ou la directrice de mémoire, Mme. Jennifer Matsunaga (jmatsuna@uottawa.ca)

Si j'ai des questions concernant la conduite éthique de cette étude, je peux communiquer avec le responsable de l'éthique de la recherche (le Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche), Université d'Ottawa, Pavillon Tabaret, 550, rue Cumberland, pièce 154, Ottawa (Ontario) K1N 6N5. Tél : (613) 562-5387 Courriel : ethics@uottawa.ca

Il y a deux exemplaires du formulaire de consentement, dont l'un est à conserver.

Signature du participant : _____

Date : _____

Signature de la chercheuse : _____

Date : _____