



**Cercle national des  
Autochtones contre  
la violence familiale  
(CNACFV)**



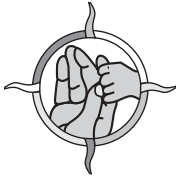
# **FIN À LA VIOLENCE**

**DANS LES COMMUNAUTÉS  
AUTOCHTONES :  
PRATIQUES EXEMPLAIRES  
DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT  
AUTOCHTONES ET COMMUNAUTAIRES**



**JANVIER 2006**

Publié par :



**Cercle National des Autochtones  
contre la Violence Familiale (CNACVF)**

395, rue Cooper, Suite 301  
Ottawa, Ontario, K2P 2H7

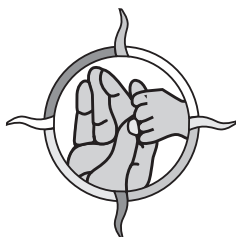
**Cercle National des Autochtones  
contre la Violence Familiale (CNACVF)**

tient à remercier

**Anita Olsen Harper  
B.Ed., M.A.**

30 novembre 2005

Le soutien financier a été offert par le Programme de promotion de la femme de Condition féminine Canada. Les opinions émises dans le présent document ne représentent pas nécessairement la politique officielle de Condition féminine Canada.



Cercle national des  
Autochtones contre la violence  
familiale (CNACFV)

# FIN À LA VIOLENCE

**DANS LES COMMUNAUTÉS  
AUTOCHTONES :  
PRATIQUES EXEMPLAIRES  
DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT  
AUTOCHTONES ET COMMUNAUTAIRES**

JANVIER 2006







# TABLE DES MATIÈRES

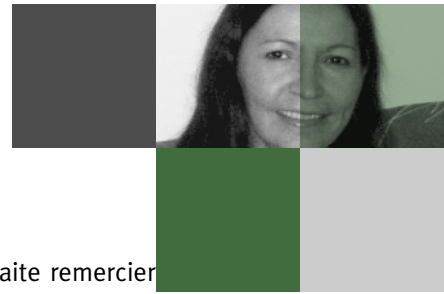
|   |           |
|---|-----------|
| <b>AVANT-PROPOS</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>RÉSUMÉ</b>   | <b>7</b>  |
| <b>1. LE PROJET</b>                                   | <b>11</b> |
| 1.1 APERÇU  | 11        |
| 1.2 QU'ENTEND-ON PAR PRATIQUES EXEMPLAIRES ?          | 13        |
| 1.3 OBJECTIFS FONDAMENTAUX D'UNE MAISON D'HÉBERGEMENT | 14        |
| <b>2. PROFIL DES MAISONS D'HÉBERGEMENT</b>            | <b>17</b> |
| <b>3. MEILLEURES PRATIQUES</b>                        | <b>25</b> |
| 3.1 EMBLACEMENT                                       | 25        |
| 3.2 SÉCURITÉ PHYSIQUE                                 | 25        |
| 3.3 SÉCURITÉ  | 26        |
| 3.4 ADMINISTRATION                                    | 27        |
| 3.5 FINANCEMENT                                       | 32        |
| 3.6 PARTICIPATION VOLONTAIRE                          | 33        |
| 3.7 PROGRAMMES  | 35        |
| 3.8 FORMATION   | 38        |
| 3.9 SUIVI   | 39        |
| 3.10 EN CAS D'ABSENCE                                 | 41        |
| <b>4. OBSTACLES ET DÉFIS</b>                          | <b>43</b> |
| 4.1 FINANCEMENT                                       | 43        |
| 4.2 AU NIVEAU JURIDIQUE                               | 44        |
| 4.3 PERSONNEL ET FORMATION                            | 44        |
| 4.4 ENFANCE ET FAMILLE                                | 45        |
| 4.5 LOGEMENT  | 45        |
| 4.6 AUTRES  | 46        |
| <b>5. OBSERVATIONS</b>                                | <b>47</b> |
| <b>6. CONCLUSION</b>                                  | <b>49</b> |
| <b>ANNEXE A : DATES DES CONSULTATIONS</b>             | <b>51</b> |







# AVANT-PROPOS



Le Cercle national des Autochtones contre la violence familiale (**CNACVF**) souhaite remercier Condition féminine Canada (CFC) pour sa contribution, sans laquelle ce projet n'aurait pas eu d'écho. Nous tenons également à remercier toutes les directrices des maisons d'hébergement pour avoir accueilli dans leurs établissements notre consultante principale, Anita Olsen Harper, et ce malgré leurs horaires extrêmement chargés. Un grand merci enfin aux membres du conseil d'administration du **CNACVF**, dont certains ont accompagné Mme Olsen Harper lors de ses visites dans les maisons d'hébergement, pour leur aide et leur soutien inestimables.

Cette initiative (et les moments parfois chargés d'émotions qu'elle nous a fait vivre) en valait réellement la peine. Elle a permis de mieux connaître le fonctionnement quotidien des maisons d'hébergement pour femmes qui desservent les collectivités autochtones. Ces consultations ont également provoqué une réelle prise de conscience quant à l'immense travail qu'il reste à accomplir pour aider les directrices de maisons d'hébergement à atteindre leur principal objectif, qui est d'offrir sécurité et protection aux femmes et aux enfants victimes de violence familiale. Leur dévouement au service des femmes est vraiment exemplaire et ne cesse d'être une inspiration

---

1 Veuillez noter que les opinions exprimées dans ce document ne représentent pas nécessairement la politique officielle de Condition féminine Canada.







Ce projet, entièrement financé par Condition féminine Canada (CFC), a démarré par une visite dans les maisons d'hébergement des deux communautés de la Première nation de Fisher River à Koostatak et la Première Nation de Mathias Colomb (connue également sous le nom de Pukatawagan) du Manitoba. L'objectif était de développer une étude des pratiques exemplaires (ou meilleures pratiques) en matière de lutte contre la violence familiale dans les communautés autochtones, inspirée des discussions sur les approches coopératives intégrant les contributions d'autres agences et organismes. Cette phase pilote a abouti à la rédaction par le même auteur d'un rapport intitulé «Ending Violence in Aboriginal Communities: Women and Community Agencies» (Mettre fin à la violence dans les communautés autochtones: agences communautaires et à l'intention des femmes, 31 mars 2005), commandé par le Cercle national des Autochtones contre la violence familiale (**CNACVF**).

Au terme du projet, dix autres établissements avaient été visités. Pour déterminer le choix de ces maisons d'hébergement, le **CNACVF** a pris en considération leur emplacement (collectivités situées en zone urbaine ou rurale, isolées et celles d'accès spécial), dans une réserve et hors réserve, à travers tout le Canada, en se référant au système de classification en 4 zones géographiques des Affaires Indiennes et du Nord Canada. Un organisme non autochtone (YWCA) a également été choisi en raison de l'importance de sa clientèle autochtone, «Autochtone» désignant selon la constitution canadienne (Loi constitutionnelle de 1982) les Indiens, les Métis et les Inuits.

Par ailleurs, au moment de démarrer cette étude, nous avons été informés qu'un autre organisme national autochtone menait une étude similaire dans les territoires Inuits. Afin d'éviter le dédoublement des efforts, ces régions ont donc été ignorées. De plus, l'un des établissements sélectionnés, le Foyer pour femmes autochtones de Montréal, desservait une importante clientèle inuit.

Les consultations ont donc eu lieu dans les 12 maisons d'hébergement suivantes. Parmi celles-ci, le Mamawehetowin Crisis Centre de la Première Nation de Mathias Colomb n'a pas fait l'objet d'une visite mais a été représenté par sa directrice lors de la session de Koostatak au Manitoba. À l'exception de la session de mars 2005 au Manitoba, toutes les consultations ont eu lieu au cours des mois d'août à novembre 2005

- Akwesasne Family Violence Centre (Akwesasne, Ontario)
- Nuxalk Nation Transition House Society, Snxlhh Tran (Bella Coola, Colombie-Britannique)
- Kitchenuhmaykoosib Equaygamik (Big Trout Lake, Ontario)
- Xolhemet Second Stage Housing Facility (Chilliwack, Colombie-Britannique)
- First Nation Healing Centre (Koostatak, Manitoba)
- Paspew House (Fort Chipewyan, Alberta)
- Mamawehetowin Crisis Centre (Première Nation de Mathias Colomb, Manitoba)
- Foyer pour femmes autochtones de Montréal (Montréal, Québec)



- Première Nation Siksika (Siksika, Alberta)
- YWCA of Prince Albert (Prince Albert, Saskatchewan)
- Nukum Munik Women's Shelter (Sheshatshui, Labrador et Terre-Neuve)
- We'koqma'q Family Healing Centre (Waycobah, Nouvelle-Écosse)

Il est important de noter que la Première Nation Siksika, située dans l'est de l'Alberta, ne dispose pas de maison d'hébergement. Malgré le fait que la communauté souffre cruellement de ce manque (90% des rapports de police concernent des cas de violence familiale), tous les efforts de recherche de financement réalisés depuis plusieurs années ont été infructueux.

Le bilan de la visite de ces 12 établissements est sans appel : les stratégies de lutte contre la violence familiale sont extrêmement limitées dans les collectivités autochtones – elles en sont à peine à leurs balbutiements. Cela s'explique principalement par l'absence d'une prise de conscience face aux conséquences d'une telle situation. Le manque de ressources, actuel et à long terme, peut également en être tenu responsable. Une autre explication possible est que dans de nombreux endroits, la violence conjugale est considérée comme étant normale. Ceci ne fait que souligner la nécessité de sensibiliser davantage la population aux effets néfastes à long terme de ce problème.

Par ailleurs, les maisons d'hébergement pour les femmes sont la seule ressource en matière de lutte contre la violence familiale dans les diverses collectivités examinées, où peu d'actions pour trouver de l'aide sont entreprises afin de régler ce problème. Ce qui soulève la question de savoir s'il faut considérer les maisons d'hébergement pour les femmes comme étant les premiers organes de lutte contre la violence familiale dans les collectivités autochtones. Les maisons d'hébergement souhaitent peut-être n'être que l'un des principaux organismes constituant le fer de lance des efforts accomplis dans ce secteur au sein d'une communauté.

L'absence de financement est caractéristique des maisons d'hébergement autochtones et montre à quel point les ressources et le temps alloués à la planification et au développement de stratégies communautaires de lutte contre la violence familiale sont insuffisants, ne serait-ce que pour proposer un modèle qui puisse être diffusé ailleurs dans le pays.

En raison de l'insuffisance scandaleuse des ressources, la formation du personnel des maisons d'hébergement pour femmes autochtones est réduite au strict minimum. Les normes de programmes, aussi officielles soient-elles, sont donc variées. L'augmentation des fonds accordés, quels qu'ils soient, n'est même pas ajustée à la hausse du taux national d'inflation. Il s'agit d'un problème particulièrement grave car ces établissements n'ont souvent qu'une seule source de financement et reçoivent très peu de soutien des autres organismes susceptibles de les aider dans les moments de « vaches maigres ».

Rassembler de l'information sur les meilleures pratiques avait un autre objectif : celui de mieux connaître les besoins spécifiques des maisons d'hébergement dans le domaine de la formation, du renforcement des capacités et des autres types de soutien que le CNACVF et ses partenaires pourraient offrir. Dans l'avenir, cette information peut servir d'indice d'évaluation des réels besoins en formation.



Une des principales constatations de ce rapport est que le succès d'une maison d'hébergement dépend largement de sa directrice. D'une manière générale, on peut affirmer qu'une directrice de maison d'hébergement efficace favorise une plus grande sensibilisation de la communauté à la violence familiale et à ses conséquences, et cette prise de conscience peut permettre de donner son élan à une action communautaire positive. On pourrait s'appuyer sur cette conclusion pour développer un programme de formation qui permettrait aux directrices de maisons d'hébergement de mieux gérer leurs établissements.

Quoi qu'il en soit, ce rapport met l'accent sur les pratiques exemplaires en raison de leur éventuelle utilité pour les membres du Cercle, qui comptent également parmi eux les maisons d'hébergement créées par le ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canada (au nombre de 35 à travers le pays). Signalons qu'au moment où les maisons d'hébergement ont été créées dans les réserves, au début des années 90, aucune somme d'argent n'a été allouée à la formation des directrices et du personnel de ces établissements. Depuis lors, la direction et les employées de ces maisons d'hébergement n'ont souvent pu faire fonctionner leur établissement qu'à coups de « tâtonnement ». La vie quotidienne en mode de crise contribue également au manque d'uniformité et à la moindre efficacité de la livraison des services dans les maisons d'hébergement pour femmes autochtones à travers le pays.

Les catégories de pratiques exemplaires citées dans ce rapport sont les suivantes :

- Emplacement
- Sécurité
- Administration (personnel, règlements de l'établissement, admission, collecte de données, travail en réseau et protocoles)
- Financement
- Participation communautaire
- Programmes (en général, pour les hommes, pour les enfants)
- Formation / renforcement des capacités
- Suivi
- En cas d'absence de maison d'hébergement

Sont cités également les obstacles et les défis rencontrés par une maison d'hébergement, de même que des observations générales concernant ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

En général, les pratiques exemplaires énumérées dans le présent rapport ont été chaudement recommandées par les directrices exécutives et les employées que nous avons interrogées et sont censées permettre d'obtenir les résultats escomptés par les directrices de maisons d'hébergement. Ces pratiques découlent parfois de tâtonnements, parfois du simple bon sens et parfois d'une expérience sur le terrain. En raison des diverses influences culturelles et régionales présentes dans un pays aussi vaste que le Canada, les meilleures pratiques ne s'appliquent pas à toutes les régions.







# 1. LE PROJET



## 1.1 APERÇU

Avant toute chose, l'objectif de ce projet était d'établir une liste utile des meilleures pratiques en consultant des maisons d'hébergement partout dans le Canada. La plupart des 12 établissements sélectionnés se trouvaient dans des communautés autochtones, tandis que les autres étaient situés dans des centres affichant un grand nombre de clientes autochtones.

Pour disposer d'un bon échantillon de réponses, le CNACVF a également pris en considération l'emplacement des maisons d'hébergement afin de conserver un équilibre entre communautés urbaines, rurales, isolées et à accès spécial (selon le système de classification en 4 zones géographiques des Affaires Indiennes et du Nord Canada), situées dans une réserve et hors réserve, dans l'est ou dans l'ouest du Canada. Le projet a également permis de mettre en lumière le rôle important joué par d'autres organismes communautaires qui soutiennent les centres d'hébergement pour femmes et la lutte contre la violence familiale.

Ces pratiques exemplaires ont été identifiées au cours de discussions portant sur les approches coopératives adoptées par ces collectivités. Les principales personnes interrogées étaient des directrices, des employées et des clientes de maisons d'hébergement. Cependant, les contributions des organismes communautaires ont également été prises en compte. L'éventail des organismes et travailleurs communautaires (bien que tous n'aient pas été nécessairement consultés) comprenait : hôpitaux, centres de santé, responsables d'application de la loi (policiers, bureaux des procureurs, juges, services juridiques, agents de probation/libération conditionnelle, services aux victimes et aux témoins), travailleurs en santé mentale et auprès des toxicomanes, agents du logement, employeurs (secteur privé), gouvernements communautaires (ou bureaux locaux des conseils de bandes), services sociaux, groupes confessionnels (églises), fournisseurs de transport, écoles (et les collèges et universités affiliés), conseillers (traditionnels et occidentaux), et la liaison avec les organismes de défense des droits dans la communauté autochtone plus large (ex. : Fondation autochtone de guérison, Association des femmes autochtones du Canada, Association des infirmières et infirmiers autochtones du Canada, etc.)

Un autre objectif de cette étude était de recueillir des réponses sur les besoins des maisons d'hébergement dans le domaine de la formation, ainsi qu'en matière de renforcement des capacités et sur tout autre soutien susceptible d'être offert par le Cercle et ses partenaires.

Le projet a été réalisé avec une équipe du CNACVF composée de deux personnes, qui rencontraient le personnel de la maison d'hébergement et certains membres de la communauté. Le tableau 1 dresse la liste des maisons d'hébergement visitées ou représentées et leur emplacement :



**TABLEAU 1 : SITUATION DES ÉTABLISSEMENTS VISITÉS**

| <b>Nom de l'établissement</b>  | <b>Catégorie</b>                                    | <b>Est/Ouest</b> |
|--|---|------------------|
| <b>Akwasasne Family Violence Centre,<br/>Akwasasne, Ontario</b>  | milieu urbain,<br>dans une réserve                  | Est              |
| <b>Nuxalk Nation Transition House Society, Snxlhh Tran,<br/>Bella Coola, Colombie-Britannique</b>                    | isolée,<br>dans une réserve                         | Ouest            |
| <b>Kitchenuhmaykoosib Equaygamik,<br/>Big Trout Lake, Ontario</b>  | accès spécial, isolée,<br>dans une réserve          | Est              |
| <b>Xolhemet Second Stage Housing Facility,<br/>Chilliwack, Colombie-Britannique</b>                                  | milieu urbain, dans<br>une réserve                  | Ouest            |
| <b>First Nation Healing Centre,<br/>Koostatak, Manitoba</b>  | milieu rural,<br>dans une réserve                   | Ouest            |
| <b>Paspew House,<br/>Fort Chipewyan, Alberta</b>   | isolée,<br>hors réserve                             | Ouest            |
| <b>Mamawehetowin Crisis Centre, Première nation Mathias<br/>Colomb (connu également comme Pukatawagan), Manitoba</b> | isolée, accès<br>spécial,                           | Ouest            |
| <b>Foyer pour femmes autochtones de Montréal,<br/>Montréal, Québec</b>   | dans une réserve<br>milieu urbaine,<br>hors réserve | Est              |
| <b>YWCA of Prince Albert,<br/>Prince Albert, Saskatchewan</b>  | non autochtone ; milieu<br>urbain, hors réserve     | Ouest            |
| <b>Nukum Munik Women's Shelter,<br/>Sheshatshui, Labrador et Terre-Neuve</b>   | isolée, hors réserve                                | Est              |
| <b>Première Nation Siksika (pas de refuge),<br/>Siksika, Alberta</b>   | milieu rural, dans une<br>réserve                   | Ouest            |
| <b>We'koqma'q Family Healing Centre,<br/>Waycobah, Nouvelle-Écosse</b>   | milieu rural, dans une<br>réserve                   | Est              |



## 1.2 QU'ENTEND-ON PAR PRATIQUES EXEMPLAIRES ?

Parmi les travailleurs en matière de lutte contre la violence, tous n'ont peut-être pas la même compréhension du terme « pratiques exemplaires ». Certains considèrent les pratiques exemplaires comme une simple question de bon sens et cette interprétation dépend donc de la perspective personnelle de chacun, de sa philosophie et de ses références culturelles. Considérant la grande diversité des références indigènes et canadiennes, la définition du « bon sens » est sujette à caution.

Plusieurs définitions des pratiques exemplaires sont énumérées ci-dessous. Ces définitions sont tirées de diverses sources, exprimant des perspectives différentes : domaine des affaires, du gouvernement, de l'éducation, international et encyclopédique. À partir de cette liste, les directrices de maisons d'hébergement peuvent s'inspirer d'une des significations du terme « pratiques exemplaires » et l'appliquer à leur propre maison d'hébergement

- Étude de cas considérée comme un bon exemple tiré d'une discipline touchant au domaine des affaires. (DM Review, [www.dmreview.com](http://www.dmreview.com))
- Procédures, pratiques ou systèmes identifiés par des organismes publics ou privés dont les résultats sont excellents, reconnus à une large échelle comme étant susceptibles d'améliorer la performance et l'efficacité d'un organisme dans des domaines spécifiques. Identifier et appliquer les meilleures pratiques efficacement peut permettre à l'entreprise de réduire ses dépenses et d'améliorer l'efficacité organisationnelle. (U.S. Government Accountability Office, [www.gao.gov](http://www.gao.gov))
- Procédures et activités dont la mise en pratique a prouvé le degré supérieur d'efficacité. (IT, California State University, <http://it.csusb.edu/departments/data/glossary.html>)
- Les meilleures pratiques sont des suggestions de méthodes s'appliquant à des circonstances particulières et approuvées par des experts. (Maine Quality Forum, Maine state government, [www.mainequalityforum.gov](http://www.mainequalityforum.gov))
- Méthodes ayant donné des résultats favorables. Certaines des meilleures pratiques sont de caractère général et peuvent être appliquées dans presque toutes les industries. D'autres sont spécifiques à un certain type d'industrie. (Commission européenne <http://europa.eu.int/comm>)
- Le terme « meilleure pratique » renvoie généralement à la meilleure manière de faire quelque chose et peut-être employé dans tous les domaines. (Wikipedia, [en.wikipedia.org/wiki/Best\\_practices](http://en.wikipedia.org/wiki/Best_practices))



## 1.3 OBJECTIFS FONDAMENTAUX D'UNE MAISON D'HÉBERGEMENT\*

À première vue, on pourrait penser que les épreuves endurées par les femmes autochtones victimes de violence familiale sont du domaine privé et ne devraient concerner que les membres de la famille proche. Cependant, au cours de nos consultations, de nombreuses femmes ont affirmé sans équivoque que la violence, si elle n'est pas révélée et abordée ouvertement, fera couvrir un climat malsain dans un foyer.

En général, le personnel d'une maison d'hébergement sait pertinemment que la violence envers les femmes autochtones au Canada s'enracine dans la relation historique qu'entretiennent Autochtones et non Autochtones, et qu'elle est due en particulier à la marginalisation des personnes autochtones. Par conséquent, la violence envers les femmes autochtones dépasse le cadre du strict problème personnel et possède une dimension sociale incontestable.

Les collectivités des Premières Nations doivent reconnaître que la violence familiale est un problème historique et communautaire, et que l'ignorer n'aidera personne, surtout pas les victimes dont feront aussi partie les générations futures, les enfants de nos enfants. Les chefs et les conseils qui refusent d'accréditer les maisons d'hébergement ou de les soutenir contribuent à perpétuer le problème. La société autochtone, en particulier les dirigeants masculins, doivent s'engager à prendre des mesures à long terme pour isoler et condamner toute complaisance envers la violence à l'encontre des femmes et des enfants.

Cette constatation est bien triste, mais les communautés autochtones ont un réel besoin de maisons d'hébergement. En effet, de nombreuses directrices de refuges ont exprimé le vœu d'accroître l'accès aux services, aux programmes et aux installations en raison d'un besoin croissant. Dans ce contexte les maisons d'hébergement servent à :

- Offrir une protection physique et psychologique aux femmes et aux enfants victimes de la violence familiale en s'occupant de leurs besoins fondamentaux (nourriture, toit et vêtements) tout en préservant leur dignité, sans condescendance.
- Offrir un environnement sécuritaire, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de la maison d'hébergement.
- Minimiser le sentiment d'isolement et de désespoir par le contact avec les autres (le personnel et les autres clientes de la maison d'hébergement) et offrir une atmosphère plaisante et enrichissante.
- Appuyer les efforts des clientes pour se reconnecter avec leur environnement, susceptible de les soutenir, tel que leur famille, leurs amis, leurs relations professionnelles, etc, quand cela est pertinent et souhaité.
- Assister les clientes pour réduire le sentiment de victimisation en les aidant à reprendre le contrôle de leur propre vie.

---

\* Note : ces quelques paragraphes sont extraits du document « Ending Violence in Aboriginal Communities : Women and Community Agencies » (Mettre fin à la violence dans les communautés autochtones : agences communautaires et à l'intention des femmes), rédigé par le même auteur que le présent rapport, Anita Olsen Harper (31 mars 2005) pour le CNACVF. Ce document décrit de façon beaucoup plus détaillée la phase pilote de ce projet, le contexte dans lequel il s'inscrit ainsi que l'approche et la méthodologie adoptées tout au long de sa durée.



- Aider les clientes à formuler des plans d'avenir réalistes et établir des objectifs accessibles.
- Fournir le plus grand nombre de services possible aux victimes, y compris de l'information sur la dynamique de la violence domestique, une orientation vers les autres organismes en cas de besoin, la défense des droits dans tous les domaines (juridique, logement, relations, éducation des enfants, services sociaux, enjeux, etc.)
- Soutenir les enfants des victimes de toutes les façons possibles.

La compréhension et les services de soutien offerts par les maisons d'hébergement aux femmes autochtones victimes de mauvais traitements et à leurs familles sont essentiels pour celles que la violence contraint à quitter leurs foyers. Même si certaines femmes ne partent que pour un temps quand d'autres s'éloignent de chez elles à jamais, les maisons d'hébergement jouent un rôle vital auprès de ces femmes en leur permettant de prendre conscience des choix qui s'offrent à elles, dont elles n'auraient sans cela peut-être jamais eu idée.

Comme dans tous les organismes, les maisons d'hébergement peuvent améliorer leurs services et programmes. Aucun organisme n'est parfait, et bien sûr aucune maison d'hébergement ne l'est non plus. Ces pratiques exemplaires ont pour but de fournir une leçon instructive sur le fonctionnement des maisons d'hébergement afin que les programmes et les services puissent s'accroître et s'améliorer.

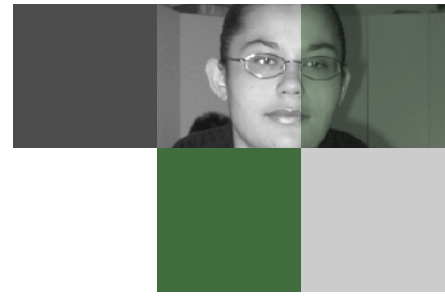
Veuillez noter que certaines pratiques sont si générales qu'elles pourraient figurer dans n'importe lequel des sujets cités, quand d'autres pourraient figurer dans plus d'une catégorie. Cependant, pour éviter les répétitions, une seule catégorie a été à chaque fois sélectionnée. Les seules exceptions concernent les meilleures pratiques également vues comme des obstacles ou des défis







## 2. PROFIL DES MAISONS D'HÉBERGEMENT : CONTEXTE POUR DES PRATIQUES EXEMPLAIRES



Il est important de tenir compte du contexte dans lequel s'inscrivent les pratiques exemplaires car une pratique considérée comme exemplaire dans une maison d'hébergement n'aurait pas du tout le même effet dans un autre environnement. Chaque directrice de maison d'hébergement occupe la position idéale pour évaluer quelle pratique est la mieux adaptée aux circonstances et aux objectifs qui concernent son établissement.

Les directrices de maisons d'hébergement doivent donc identifier les meilleures pratiques qui s'appliquent aux circonstances particulières caractérisant leur propre établissement. Cet exercice peut être productif dans la mesure où il révèle les angles différents d'un problème ou les différentes directions à prendre, ou peut-être d'autres façons de mettre en place des processus, des programmes et des services similaires.

Chaque pratique exemplaire doit être adaptée à la routine de chaque maison d'hébergement ; toutes les pratiques exemplaires ne peuvent s'appliquer à toutes les situations ni être considérées comme la panacée.

Les tableaux suivants décrivent le profil des communautés visitées par le CNACVF. Dans les tableaux 2 à 13, les communautés sont citées par ordre alphabétique. Les tableaux comprennent une brève description de la maison d'hébergement. Les formulaires de « Consentement à la divulgation de renseignements » ont été obtenus au cours de cette étude.



**TABLEAU 2 :**

| Nom   | Directrice | Emplacement et coordonnées  | Zone de recrutement  | Catégorie  |
|---|------------|---|--|--|
| <b>Akwasasne Family Violence Centre</b>   | Rita Swamp | Conseil de bande Mohawk d'Akwasasne<br>P.O. Box 579<br>Cornwall, ON<br>K6H 5T3<br><br>Tél: (613) 937-4322<br>Fax: (613) 937-4979<br>Ligne d'écoute:<br>(613) 937-4208<br>Numéro gratuit:<br>1(800) 480-4208 | Toutes les communautés mohawk, y compris l'île de Cornwall, St-Régis, Snye et Cornwall.<br><br>D'autres communautés autochtones, la plupart au sud-est de l'Ontario et au sud-ouest du Québec. | milieu urbain, dans la réserve<br><br>Akwasasne se trouve à cheval sur cinq frontières: Canada, États-Unis, Ontario, Québec et l'État de New York. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b><br/>Akwasasne compte une population d'environ 10 000 habitants. La maison d'hébergement a ouvert ses portes en 1993. Le Conseil de bande Mohawk d'Akwasasne s'engageait à offrir une protection aux femmes battues, tandis que la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) finançait sa construction dans le cadre du projet Opération refuge<sup>2</sup>. Dix personnes y travaillent à temps plein, cinq autres personnes, ainsi qu'une conseillère, à temps partiel. Il n'y a pas de conseil d'administration, l'ensemble du programme étant supervisé par le directeur et l'assistant du directeur des Services sociaux et communautaires, eux-mêmes supervisés par le Conseil. La maison d'hébergement possède cinq chambres, chacune disposant de quatre lits. Cinq appartements disponibles sur place sont destinés à l'hébergement de seconde étape. Les fonds proviennent du MAINC, (financement direct), de la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones (créée par le Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario), de la Coordinated Community Response Team Initiative (créé par les Programmes d'intervention auprès des partenaires violents [PIPV]) ainsi que des Programmes d'intervention auprès des partenaires violents (créés par le Ministère du Procureur général de l'Ontario). La maison d'hébergement dessert chaque année une clientèle d'environ 80 femmes.</p> |            |   |  |  |

**TABLEAU 3 :**

| Nom  | Directrice   | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement  | Catégorie  |
|--|--------------|--|--|--|
| <b>Nuxalk Nation Transition House Society, Snxlhh Tran</b>   | Emma Johnson | P.O. Box 919<br>Bella Coola, BC<br>V0T 1C0<br><br>Tel: (250) 799-0070<br>Fax: (250) 799-0041 | Bella Coola, Anahim Lake, Red Stone Reserve, Little Anahim Reserve, Waglisla (Bella Bella), Klemtu, Oweekeno | accès spécial, dans la réserve<br><br>Cette Première nation représente environ 60% de la population de la vallée de Bella Coola. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b><br/>La Nation Nuxalk compte une population de 2175 habitants (1996, Statistiques Canada). La maison d'hébergement a ouvert ses portes en 1998. Le viol et le meurtre brutal d'une jeune femme près de l'emplacement actuel de l'établissement a fait prendre conscience à la communauté de la nécessité de créer une maison d'hébergement. La SCHL (Opération refuge) a financé sa construction. Trois personnes y travaillent à temps plein et 11 autres à temps partiel ou de façon occasionnelle. Tous les membres du conseil d'administration, dont un aîné, sont bénévoles. L'établissement possède quatre chambres, pour une occupation maximale de 15 personnes. Le besoin d'un refuge de seconde étape est manifeste. Les fonds opérationnels provenant du MAINC sont directement remis à la bande. Le Vancouver Coastal Health (le Vancouver Coastal Health Program est un programme provincial offrant une gamme complète de services de santé allant du traitement hospitalier aux services résidentiels communautaires, soins à domicile, en santé mentale et de santé publique) a contribué aux coûts. L'un des programmes innovateurs de l'établissement consiste à aider sa clientèle à devenir autosuffisante en apprenant aux femmes à planter, entretenir et récolter un jardin. L'établissement dessert une moyenne de six femmes par semaine (et leurs enfants, le cas échéant).</p> |              |  |  |  |

2 En 1988, dans le cadre du Programme pour la prévention de la violence familiale (PPVF), le gouvernement fédéral a créé Opération Refuge, un programme de la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour créer des refuges pour les femmes et les enfants victimes de violence familiale habitant une réserve. Le budget opérationnel de ce programme était administré conjointement par le MAINC et Santé Canada, avec l'aide d'un comité consultatif autochtone. En 1997, la SCHL et le MAINC ont annoncé les plans de construction de dix nouveaux refuges d'urgence pour victimes de violence familiale dans les réserves. Neuf nouveaux refuges ont été créés en 1998-1999, dont le dernier a été terminé en 2000.



TABLEAU 4 :

| Nom   | Directrice    | Emplacement et coordonnées  | Zone de recrutement   | Catégorie   |
|---|---------------|---|---|---|
| <b>Kitchenuhmaykoosib Equaygamik</b>  | Dorothy McKay | Livraison générale<br>Big Trout Lake, ON<br>P0V 1G0<br><br>Tel : (807) 537-2242<br>Fax : (807) 537-2574 | Big Trout Lake, Wawakapewin, Kasabonika, Bearskin Lake, Wunnaman Lake, Fort Severn, Pikangikum, Lac Seul, Cat Lake, Fort Frances et la région de Kenora | dans la réserve, éloignée, accès spécial, (accessible par avion seulement en été; la route est ouverte six semaines en hiver, de février à mi-mars) |
| <p><b>Profil de l'établissement</b></p> <p>Kitchenuhmaykoosib (Big Trout Lake) compte une population d'environ 1200 habitants. L'établissement a ouvert ses portes en 1995. La nécessité d'ouvrir une maison d'hébergement est devenue évidente dans les années 70, alors que les femmes et les enfants quittaient la communauté pour des raisons de sécurité. La SCHL (Opération refuge) a financé sa construction. Quatre personnes y travaillent à temps plein (trois conseillères et une personne chargée de la sécurité), cinq autres à temps partiel (trois conseillères, une personne chargée de la sécurité, une administratrice à temps partiel) en plus de la directrice. Il n'y a pas de conseil d'administration. La directrice travaille en lien direct avec le chef et le conseil. Cet établissement possède six chambres, pour une occupation totale de 12 personnes (dont un lit pour une personne à capacité physique réduite). Le besoin en hébergement de seconde étape est là aussi manifeste, en raison d'une grave pénurie de logements sur la réserve. Les fonds opérationnels, qui sont versés directement à l'établissement, proviennent du MAINC. Il n'y a pas de fonds disponibles pour transférer les clientes vers d'autres refuges. Quand elles doivent aller ailleurs, c'est aux refuges d'accueil d'en assumer les frais. La maison d'hébergement a accueilli 153 personnes (femmes seules ou accompagnées d'enfants) durant l'année fiscale d'avril 2004 à mars 2005</p> |               |   |   |   |

TABLEAU 5 :

| Nom   | Directrice    | Emplacement et coordonnées  | Zone de recrutement   | Catégorie  |
|---|---------------|---|---|--|
| <b>Xolhemet Second Stage Housing Facility</b>   | Susanne Point | P.O. Box 2025<br>Sardis Station Main<br>Chilliwack, BC<br>V2R 1A5<br><br>Tél: (604) 824-0939<br>Fax: (604) 824-0937 | Les 26 bandes de la Nation Sto:lo et les communautés du Conseil tribal Sto:lo ainsi que des communautés indépendantes | milieu urbain, dans la réserve<br><br>Le refuge de seconde étape situé sur la réserve a pour nom Xolhemet Second Stage Housing Facility, tandis que l'établissement situé hors réserve est appelé Xolhemet Transition House. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b></p> <p>Les communautés Sto:lo comptent approximativement 5500 membres dans la réserve et 6000 hors réserve. Le Xolhemet Second Stage Housing Facility a ouvert ses portes en avril 1996. La directrice exécutive, un comité de travail et le conseil de direction ont participé à sa création. La construction a été financée par les fonds de la réserve (Next Step Project). Le refuge de seconde étape possède cinq appartements. Trois personnes y travaillent à temps plein et deux à temps partiel. Le conseil d'administration est constitué en majorité des membres fondateurs. La Xolhemet Transition House, située hors réserve, possède 18 lits répartis dans six chambres et fonctionne avec du personnel à temps plein et à temps partiel. Les fonds opérationnels proviennent du MAINC (financement direct), d'autres contributions moins importantes étant accordées pour des services ou des équipements spécifiques. Le refuge de seconde étape affiche complet en permanence. La maison d'hébergement a desservi 264 femmes et enfants durant l'année fiscale 2004-2005</p> |               |   |   |  |



**TABLEAU 6 :**

| Nom  | Directrice                                     | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement   | Catégorie  |
|--|--|--|---|--|
| <b>First Nation Healing Centre</b>   | Nancy Harasemiw (administratrice du programme) | P.O. Box 365<br>Koostatak, MB<br>R0C 1S0<br><br>Tél: (204) 645-2750<br>Fax: (204) 645-2546 | Fisher River, Peguis et Premières Nations de Kinonjeoshtegon. | dans la réserve<br><br>Cet établissement est situé à environ 3 heures de route (280 km) au nord de Winnipeg. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b></p> <p>La Première Nation Fisher River compte environ 1 640 membres. En 1988, suite à l'initiative de Santé Canada pour réduire le taux élevé de violence familiale chez les Autochtones, le chef et le conseil ont soumis une proposition visant à créer un refuge avec l'aide de la SCHL (Opération refuge) dans la communauté de la Nation crie de River Fisher. En 1991, l'édifice, désormais connu sous le nom de First Nation Healing Centre, était achevé. La maison d'hébergement a accueilli ses premières clientes en mars 1992. Neuf personnes y travaillent à temps plein et deux à temps partiel. Le conseil d'administration est constitué de trois membres plus deux membres du conseil de bande qui siègent au gouvernement local. L'établissement est co-géré par le conseil de bande. Il possède 8 chambres pour un total de 28 lits et trois chambres familiales. Les fonds opérationnels proviennent du MAINC, qui les verse à l'administration de la bande. D'autres contributions moins importantes sont accordées pour des services et/ou des équipements spécifiques. La maison d'hébergement dessert une moyenne d'environ six familles par mois.</p> |  |  |   |  |

**TABLEAU 7 :**

| Nom  | Directrice  | Emplacement et coordonnées  | Zone de recrutement  | Catégorie  |
|--|-------------|---|--|--|
| <b>Paspew House</b>  | Jean Lepine | P.O. Box 417<br>Fort Chipewyan, AB<br>TOP 1B0<br><br>Tél: (780) 697-3329<br>Fax: (780) 697-3608 | Première Nation crie de Mikisew, réserve d'Allison Bay, réserve d'Athabasca Chipewyan et clientèle des Territoires du Nord-Ouest | isolée, hors réserve, accès spécial<br><br>Cette communauté a des liens étroits avec les municipalités de Fort McMurray et deux autres Premières Nations (Athabasca Fort Chipewyan Dene First Nation et Première Nation crie de Mikisew). On y trouve aussi une importante population métis. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b></p> <p>Fort Chipewyan compte environ 1 100 habitants. La maison d'hébergement a ouvert en 1999 pour répondre aux besoins de la communauté. La SCHL (Opération refuge) a financé sa construction. Trois personnes y travaillent à temps plein et deux autres de façon occasionnelle. Un nouveau conseil d'administration a remplacé le conseil consultatif, composé de cinq membres, dont deux hommes. L'établissement possède quatre chambres avec sept lits. Les fonds opérationnels proviennent du MAINC et sont versés au bureau de la bande crie de Mikisew. L'établissement est en passe de devenir indépendant et donc de gérer intégralement ses propres fonds. En un trimestre (avril-juin 2005) la maison d'hébergement a desservi des femmes métis, non autochtones (caucasiennes) et autochtones vivant sur et hors réserve pour un total de 379 femmes et 67 enfants. Cependant, toutes n'étaient pas résidentes. Ce chiffre inclut les personnes ayant utilisé la ligne d'écoute et celles qui sont venues pour obtenir des conseils.</p> |             |   |  |  |



**TABLEAU 8 :**

| Nom  | Directrice | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement   | Catégorie  |
|--|------------|--|---|--|
| <b>Foyer pour femmes autochtones de Montréal</b>   | Nakuset    | P.O. Box 1183<br>Stn. "A"<br>Montréal, QC<br>H3C 2Y3<br><br>Tel: (514) 933-4688<br>Fax: (514) 933-5747<br>Numéro gratuit :<br>1-866-403-4688 | Les provinces atlantiques, Montréal, le Nord et le Grand Nord (personnes référées par des organismes cris et inuits). | milieu urbain, hors réserve<br>La clientèle du refuge comprend un grand nombre de femmes Inuits. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b><br/>Montréal, avec une population de près de quatre millions d'habitants, est l'une des plus grandes villes du Canada. La maison d'hébergement a ouvert en 1986. Le Centre d'amitié autochtone a financé une évaluation des besoins concernant un foyer pour les femmes. Aussi longtemps que la maison d'hébergement est située sur le terrain qu'elle occupe en ce moment, elle paye 1 \$ par année pour le terrain mais doit payer l'hypothèque de l'édifice. Dix personnes y travaillent à plein temps et quatre à temps partiel. Sept femmes autochtones siègent au conseil d'administration et tout remplacement a lieu lors de l'assemblée générale annuelle. L'établissement dispose de 13 chambres, avec 16 lits. Les fonds opérationnels proviennent de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des Services sociaux de Montréal (financement direct), l'établissement n'étant affilié à aucune Première Nation. Sur une période de trois mois en 2005, le foyer a desservi 21 femmes vivant dans une réserve, 44 vivant hors réserve et 108 femmes inuits, pour un total de 173 femmes, ainsi que leurs enfants, le cas échéant.</p> |            |  |   |  |

**TABLEAU 9 :**

| Nom   | Directrice   | Emplacement et coordonnées  | Zone de recrutement   | Catégorie  |
|---|--------------|---|---|--|
| <b>YWCA of Prince Albert</b>  | Donna Brooks | 1895 Central Avenue B<br>West<br>Prince Albert, SK<br>S6V 4W8<br><br>Tél: (306) 763-8571<br>Fax: (306) 763-8165 | Tout le centre et le nord de la Saskatchewan, principalement. | milieu urbain, hors réserve<br><br>La clientèle autochtone très importante desservie par les centres d'hébergement pour les femmes du YWCA justifiait la visite du CNACVF d'au moins un de ces sites dans le cadre de ce projet. Tous les YWCA du Canada offre des services à un grand nombre de femmes autochtones. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b><br/>La population de Prince Albert est d'environ 45 000 personnes. Ce YWCA a été fondé en 1913 par un groupe de femmes voyant la nécessité d'offrir un refuge aux femmes qui s'installaient en ville. Le nombre de femmes autochtones victimes de violence s'est considérablement accru au cours des 10 à 15 dernières années. Quatre personnes y sont employées à temps plein et huit à temps partiel. L'un des 11 membres du conseil d'administration est autochtone. Tous sont élus par les membres. Douze chambres, avec 24 lits, sont financées par le ministère de l'Emploi et des Ressources communautaires de la Saskatchewan. Sept autres chambres sont financées par les bandes des Premières Nations de la région (quand elles payent), les Services correctionnels du Canada et par les clientes elles-mêmes (certaines femmes payent elles-mêmes leur séjour, en général de nouvelles arrivantes qui cherchent un appartement ou attendent un logement). En 2004, 71 pour cent de la clientèle étaient des Indiennes visées par un traité, 14 pour cent étaient des Métis, 2 pour cent des Indiennes non-inscrites, 8 pour cent étaient des femmes de type caucasien et 5 pour cent n'ont donné aucune indication – au moins 87 pour cent de la clientèle est donc autochtone.</p> |              |   |   |  |



**TABEAU 10 :**

| Nom  | Directrice  | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement  | Catégorie   |
|--|-------------|--|--|---|
| <b>Mamawehetowin</b>   | Tina Colomb | P.O. Box 131<br>Pukatawagan, MB<br>R0B 1G0<br><br>Tel: (204) 553-2198<br>Fax: (204) 553-2302 | Première Nation Mathias Colomb (connue également sous le nom de Pukatawagan), principalement | dans la réserve, isolée, accès spécial (accessible par avion seulement, ou par train et route en hiver)<br><br>Cet établissement est situé à environ 600 km au nord de Brandon. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b><br/>La Première Nation de Mathias Colomb (ou Pukatawagan) compte environ 2 043 membres. La maison d'hébergement a été créée en 1992 par le chef et le conseil avec un financement de la SCHL (Opération refuge). Deux personnes y travaillent à plein temps, trois de façon occasionnelle et trois sur appel. Le conseil d'administration est désigné par la communauté, puis élu au nombre de votes. Quand il n'y a pas de conseil (comme cela arrive), le chef et le conseil de bande deviennent le conseil bénévole. La maison d'hébergement dispose de trois unités, pour une occupation maximale de cinq familles. Les fonds opérationnels proviennent du MAINC et sont versés à la bande. L'établissement accueille environ 134 femmes chaque année.</p> |             |  |  |   |

**TABEAU 11 :**

| Nom   | Directrice  | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement  | Catégorie  |
|---|-------------|--|--|--|
| <b>Nukum Munik Women's Shelter</b>  | Frances Nui | P.O. Box 160<br>Sheshatshui<br>NL<br>AOP 1M0<br>Tél: (709) 497-8868<br>Fax: (709) 497-8827 | Natuashish, femmes inuits, du Labrador et du Québec de la région côtière et du nord. Les femmes non autochtones vont au refuge à Goose Bay (à 32 km) | hors réserve, éloignée<br><br>La communauté tente d'obtenir le statut de réserve, qu'elle espère se voir attribuer dans quelques années. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b><br/>Sheshatshui compte une population d'environ 2 500 habitants. La maison d'hébergement, qui a été construite avec un financement de la SCHL (Opération refuge), a été ouverte en 1998. Six personnes y travaillent à temps plein et deux à temps partiel. Le conseil d'administration est composé de six membres, tous choisis selon les besoins du moment. L'établissement dispose de 4 chambres, avec sept lits. Les fonds opérationnels proviennent du MAINC, mais tout est versé au conseil de bande. Le refuge a reçu des meubles d'occasion en donation de compagnies et de magasins lors de son ouverture. Le conseil de bande a fourni des meubles neufs quand cela lui a été demandé, bien après l'ouverture. La maison d'hébergement dessert de six à dix femmes et leurs enfants par période de deux semaines.</p> |             |  |  |  |

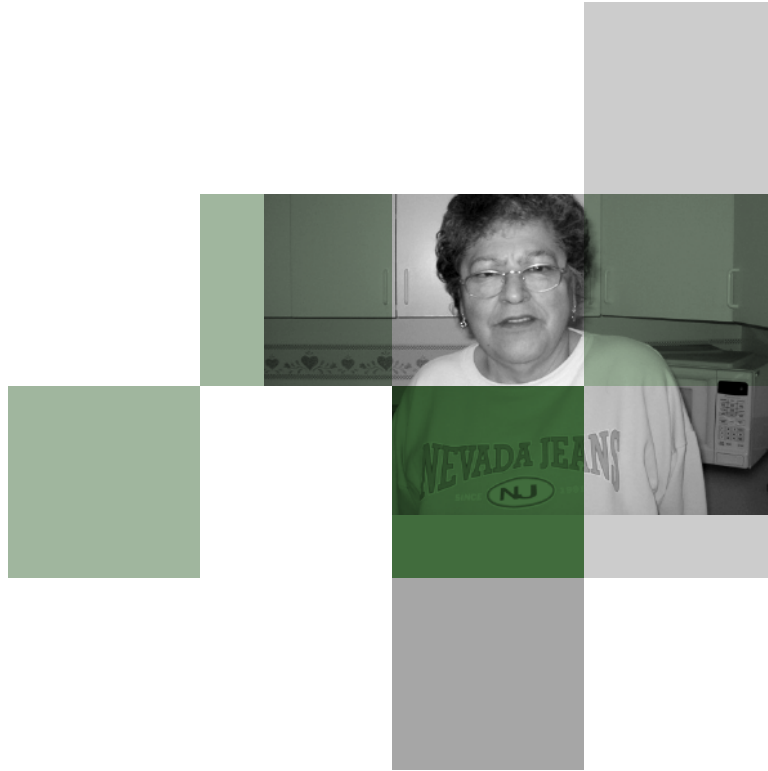
**TABEAU 12 :**

| Nom  | Directrice  | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement | Catégorie  |
|--|---|--|---------------------|--|
| <b>Siksika First Nation</b>  | Darrell Royal, coordonnateur au bien-être de la famille | Siksika Healing Centre<br>Box 1130<br>Siksika, AB<br>TOH 3W0<br><br>Tél: (403) 734 - 3816<br>Fax: (403) 734 - 3971 | Non applicable      | dans la réserve, ouest<br><br>Cette vaste réserve, qui possède le second plus grand territoire de toutes les réserves au Canada, ne dispose pas d'un refuge. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b></p> <p>La Première Nation de Siksika est située à une heure de route de Calgary, non loin de l'autoroute 1. Sa population (vivant dans la réserve et hors réserve) atteint les 6 000 personnes. Les précédents efforts pour doter la réserve d'une maison d'hébergement pour les femmes ont été infructueux, de même que les efforts réalisés plus récemment, et ce malgré le fait que le coordonnateur au bien-être de la famille actuel ait déclaré qu'elle était absolument nécessaire. Ce dernier a la charge de neuf programmes pour la famille comprenant: bien-être des adolescents, un camp annuel d'échange culturel pour les jeunes, des ateliers de renforcement du couple, guérison traditionnelle/culturelle, maîtrise de la colère et aptitudes positives, intervention/prévention de la violence communautaire. Les femmes qui ont besoin de sécurité et de protection peuvent contacter une équipe d'urgence disponible 24 h sur 24, et sont envoyées à la Strathmore Community Crisis Society, à environ une heure et demie de route.</p> |   |  |                     |  |

**TABEAU 13 :**

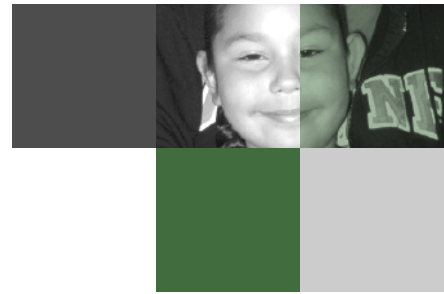
| Nom   | Directrice   | Emplacement et coordonnées   | Zone de recrutement                         | Catégorie   |
|---|--------------|--|---|---|
| <b>We'koqma'q Family Healing Centre</b>   | Jean Maclean | P.O. Box 149<br>Whycocomagh, NS<br>BOE 3M0<br><br>Tél: (902) 756 - 3440<br>Fax: (902) 756 - 3441 | Les 13 Premières Nations de Nouvelle-Écosse | dans la réserve, milieu rural<br>Cette réserve est située à environ 120 km de Sydney sur l'île du Cap-Breton. |
| <p><b>Profil de l'établissement</b></p> <p>La Première Nation We'koqma'q compte environ 800 à 900 membres. La maison d'hébergement a démarré en 1992. Les Services mi'kmaw pour la famille et l'enfance de Nouvelle-Écosse et la SCHL (Opération refuge) se sont associés pour financer le Programme de refuges pour les femmes. Neuf personnes y travaillent à temps plein (aucun employé à temps partiel). Le conseil d'administration est constitué des chefs élus des 13 Premières Nations de Nouvelle-Écosse et d'une représentante de l'Association des femmes autochtones de Nouvelle-Écosse. Le Grand chef est membre honoraire du conseil. L'établissement dispose de quatre unités familiales avec quatorze lits et trois lits d'enfants. Les fonds opérationnels proviennent du MAINC et sont directement versés aux Services mi'kmaw pour la famille et l'enfance de Nouvelle-Écosse (les conseils de bandes n'ont aucun contrôle ou mot à dire sur les sommes allouées). La maison d'hébergement, sur une moyenne annuelle, offre des services à 40 femmes, (à l'interne et à l'extérieur). En raison de l'absence d'un travailleur des services d'approche durant presque un an, ce chiffre a récemment baissé.</p> |              |  |   |   |







## 3. MEILLEURES PRATIQUES



### 3.1 EMPLACEMENT

- La connaissance géographique de la zone de recrutement de l'établissement est essentielle. Les clientes devant être transportées à la maison d'hébergement aussi vite que possible, toutes les employées doivent connaître parfaitement les routes et les moyens de s'y rendre.
- Les maisons d'hébergement situées dans des paysages agréables ont une plus grande influence thérapeutique, contribuant à guérir à la fois les esprits et les corps.
- Un environnement agréable à l'extérieur de la maison d'hébergement (ainsi qu'à l'intérieur) aide à soulager les traumatismes, l'anxiété et la peur.
- La plupart des maisons d'hébergement sont situées dans des zones périphériques, loin du centre-ville ou des zones à grande circulation, pour des raisons évidentes d'anonymat et pour répondre à la nécessité de passer le plus inaperçu possible.
- afin que les résidentes (qui en tant que groupe tendent à être plus indépendantes) puissent trouver un emploi plus facilement et avoir accès aux autres opportunités.

### 3.2 SÉCURITÉ PHYSIQUE

- La structure physique et la taille des maisons d'hébergement et des refuges de seconde étape doivent être adaptées au nombre de clientes et répondre aux exigences en matière d'espace disponible.
- La structure physique doit être solide (et en bon état) et offrir aux clientes un environnement sécuritaire et convenable.
- Pour améliorer la sécurité et éviter le désordre et les désagréments, les maisons d'hébergement doivent disposer d'un espace d'entreposage, entre autres pour recueillir les donations.
- Les maisons d'hébergement doivent être physiquement accessibles aux personnes handicapées.
- Les maisons d'hébergement doivent être « à l'épreuve des enfants » (portes en bas et en haut des escaliers, portes à deux battants verticaux – le bas est fermé et le haut ouvert – pour que les enfants ne puissent pas pénétrer dans les zones réservées aux employées. « À l'épreuve des enfants » peut aussi impliquer la présence d'interrupteurs sécuritaires, de fils électriques non inflammables, de portes communicantes entre les chambres des mères et celles des enfants (dans le cas où les chambres sont séparées), des tapis de bain antidérapants, des loquets à mécanisme de fermeture automatique dans la salle de bain (principalement pour entreposer les produits sous l'évier), de mettre hors d'atteinte tout ce qui peut représenter un danger pour l'enfant et de rester attentif aux risques représentés par



les produits et objets du quotidien pour la sécurité, la santé et la vie de l'enfant.

- Les véhicules utilisés pour le transport doivent être sécuritaires et disposer de sièges pour les enfants conformes aux normes nationales et provinciales. S'assurer que les enfants sont correctement attachés, conformément à la marque et au modèle du siège.
- Les maisons d'hébergement doivent respecter les codes de prévention des incendies et vérifier régulièrement le fonctionnement des détecteurs de fumée, d'incendie et de chaleur, des extincteurs et de toutes les alarmes. De même, les exercices de simulation d'incendie devraient faire partie de la vie de l'établissement, avec des issues de secours placées dans toutes les zones stratégiques.
- Pour améliorer l'autosuffisance et maintenir la sécurité, l'installation d'un générateur de secours est recommandée, en particulier dans les régions où les pannes de courant sont fréquentes.
- Les travailleuses de première ligne doivent pouvoir évaluer si la situation représente un danger (ou le niveau d'urgence) quand une cliente arrive et s'assurer que la cliente, sa famille et toutes les employées sont en sécurité.
- En cas de transport d'une cliente, porter attention au bénévole ou employé qui offre le service. Par exemple quand un chauffeur va chercher une cliente chez elle, s'assurer que l'agresseur ne représente aucun danger.
- Si la cliente dispose d'un véhicule, les employées de la maison d'hébergement doivent s'assurer qu'il est garé à l'abri des regards afin que l'agresseur ne puisse le voir et découvrir où se trouve sa victime.
- Dans certains cas, les maisons d'hébergement doivent isoler certaines clientes et les transférer vers d'autres refuges pour leur propre sécurité.

### 3.3 SÉCURITÉ

- La plupart des maisons d'hébergement disposent de « barrières » pour assurer la protection et la sécurité physique de leur clientèle : portes à ouverture électronique, alarmes sur les portes et fenêtres et caméras de sécurité.
- Étant donné que les agresseurs, en particulier dans les petites communautés, peuvent apprendre où se trouve la maison d'hébergement, de hautes clôtures et des systèmes de sécurité électroniques serviront à protéger la clientèle et le personnel de l'établissement.
- La maison d'hébergement doit s'efforcer de garder un profil bas afin d'empêcher que l'établissement ne serve de cible aux agresseurs qui chercheraient à se venger et afin de protéger les clientes susceptibles de témoigner en cas de procès ou de tout autre processus judiciaire.
- Toutes les aires de jeu pour enfants devraient être clôturées et rester sous la vigilance constante de la mère ou des employées, en particulier à l'extérieur du refuge.
- Il est essentiel d'entretenir l'équipement relatif à la sécurité pour en assurer le meilleur fonctionnement.
- Il est préférable de poser sur les portes des chambres des verrous de sécurité à code afin de pouvoir en changer facilement après le départ d'une cliente.



## 3.4 ADMINISTRATION

### 3.4.1 PERSONNEL

Les directrices de maisons d'hébergement jouent un rôle vital dans la livraison efficace des services et des programmes offerts dans leurs établissements. En d'autres termes, elles doivent être faites pour ce travail. Voici certaines des caractéristiques qu'il leur faut posséder :

- Être créative dans la recherche de financement et la levée de fond.
- Être capable de « sortir des sentiers battus ».
- Avoir la volonté et la capacité d'accroître la visibilité de l'établissement au sein de la communauté
- Faire preuve d'assurance et parfois d'agressivité en cas de besoin.
- Ne pas se laisser intimider.
- Être capable de gérer efficacement un stress constant.
- Être une bâtisseuse d'équipe dévouée.
- Avoir d'excellentes capacités de communication.
- Être audacieuse mais sensible — ne pas avoir peur d'expérimenter de nouvelles approches.
- Savoir comment marche « le système » - comment fonctionnent les organismes de services provinciaux, territoriaux, fédéraux et municipaux, en particulier en ce qui concerne les établissements pour femmes autochtones et la façon dont ils diffèrent de ceux destinés aux personnes non autochtones.
- Pouvoir accomplir de nombreuses tâches différentes – superviser le personnel, marketing, administration, capacité et volonté de travailler à tous les niveaux de l'établissement, etc.
- Être ouverte et compréhensive envers les victimes de violence familiale.
- Comprendre les changements historiques qui ont provoqué un statu quo sur la question de la violence familiale chez les Autochtones.
- Pouvoir comprendre l'histoire culturelle des clientes (les personnes de différentes origines autochtones expriment souvent les réalités de la vie avec leurs propres histoires).
- Être un leader — fournir une structure et établir les politiques de l'établissement.
- Pouvoir représenter les programmes et les perspectives de la maison d'hébergement aux autres agences, organismes et au public général.
- Prendre le temps d'engager une assistante administrative compétente, qualifiée et bien informée, en particulier sur le fonctionnement d'une maison d'hébergement.
- S'assurer que les membres du personnel comprennent leurs responsabilités quand il s'agit d'évaluer une situation dès le premier contact avec une cliente et qu'ils sont capables d'agir en conséquence.
- Les employées doivent aborder les clientes avec précaution, c'est-à-dire ne pas les submerger d'information inutile ou inappropriée à ce stade, tout en reconnaissant leur besoin d'aide immédiat. Par la suite, les employées peuvent leur présenter les options qui s'offrent à elles.
- Certaines maisons d'hébergement gérées par le conseil de bande doivent soumettre toutes leurs employées et leur clientèle au dépistage antidrogue obligatoire et aléatoire.\*

\* Note : certains ne considèrent pas cette pratique comme une meilleure pratique.



- La confidentialité est un élément extrêmement important de la vie d'une maison d'hébergement. S'assurer que les employées et les bénévoles connaissent les règles en matière de confidentialité, et ce à tous les stades de livraison des services et des programmes.
- Les services d'une maison d'hébergement doivent être axés sur la clientèle et le travail se faire uniquement avec les agences qui impliquent directement la cliente. La confidentialité n'en sera que mieux assurée.
- Toutes les employées doivent comprendre ce qu'on entend par « services axés sur la clientèle » et savoir comment atteindre et conserver cet objectif, à la fois individuellement et en tant que membres d'une équipe.
- Au lieu de renvoyer les employées qui ne font pas correctement leur travail, une solution serait de les aider à identifier les limites de ce qui doit être fait ou ne doit pas être fait sur le lieu de travail. Le personnel doit savoir ce qu'il ne peut pas faire, de même que ce qu'il doit faire.
- Les employées doivent former une équipe forte pour éviter que la clientèle ne profite d'elles ou de la maison d'hébergement.
- Les employées doivent se méfier du « syndrome de sauvetage ». Elles peuvent s'en prémunir en rappelant aux clientes qu'elles sont assez fortes pour se prendre en main et veiller sur elles-mêmes.
- Les employées doivent être autorisées à faire preuve de souplesse quand les clientes enfreignent les règles de la maison (renforcement des règlements). Tout en responsabilisant davantage les clientes, les employées doivent comprendre que tout le monde fait parfois des erreurs et qu'il est parfois difficile de communiquer et de se comprendre dans la vie.
- Les employées doivent se comporter de façon à représenter un modèle positif pour les clientes. Les maisons d'hébergement ne peuvent être vraiment efficaces si leurs employées mènent une vie chaotique et désordonnée.

### 3.4.2 POLITIQUE DE LA MAISON D'HÉBERGEMENT

- Pour les établissements situés dans une réserve qui desservent des femmes autochtones et non autochtones, la priorité est donnée aux femmes autochtones.
- Les maisons d'hébergement doivent adopter une politique d'ouverture d'esprit, exempte de jugement et non avilissante afin d'encourager les femmes qui se présentent à demander de l'aide.
- Malgré le peu d'argent dont elle dispose, une maison d'hébergement doit avoir pour objectif de garder un côté humain et de rendre l'endroit aussi agréable que possible pour tout le monde. Par exemple, des réunions hebdomadaires de clientes peuvent permettre la répartition des corvées et aider le groupe à mieux se connaître.
- Offrir des petites surprises pour les anniversaires des clientes et de leurs enfants, dans la mesure du possible.



- Offrir un appui linguistique en utilisant la langue la plus parlée parmi la clientèle. Il ne faut pas oublier qu'une cliente peut se sentir encore plus vulnérable du fait de ne pas parler une langue et que la réhabilitation des femmes étant un objectif commun, il ne faut négliger aucun effort pour établir une bonne communication.
- L'anglais ou le français peuvent être utilisés comme langue principale et toutes les employées devraient le parler couramment. Cependant, un membre du personnel au moins devrait pouvoir s'exprimer dans la (ou les) langue(s) des grands sous-groupes présents au sein du groupe principal.
- Chaque maison d'hébergement doit établir une politique sur la durée de séjour maximale pour les femmes.
- Certaines provinces disposent d'une « allocation de fuite » pour les victimes. Les maisons d'hébergement doivent connaître l'existence de ces fonds et savoir comment en bénéficier.
- Rappeler en permanence à la clientèle les règles de confidentialité au sein de la maison d'hébergement. À ce titre, il est important d'afficher un résumé du règlement dans chaque chambre, dans chaque appartement et dans toutes les parties communes.
- Les maisons d'hébergement doivent établir des politiques et des pratiques claires pour les clientes qui ont enfreint le règlement. Par exemple, une « carte rose » peut être attribuée aux personnes qui ont déjà révélé l'emplacement de l'établissement, une « carte jaune » à celles qu'il faut admettre avec prudence car elles ont un grave problème de boisson, ont été reconnues coupables de vol, etc – cette précaution facilitera la gestion de l'établissement.
- Pour minimiser les coûts, obtenir des dons en nature et employer des bénévoles, en s'assurant toutefois que la maison d'hébergement continue à fonctionner correctement.
- Certaines maisons d'hébergement reçoivent l'aide de bénévoles qui agissent comme tutrices, chefs d'équipe, animatrices de loisirs, etc.
- Quand cela s'avère de circonstance, d'anciennes victimes (rétablies) peuvent devenir conseillères auprès de leurs pairs à titre bénévole.
- Pour les maisons d'hébergement qui accueillent à la fois des itinérantes et des femmes victimes de mauvais traitements, mettre en place un système d'annotations à remplir deux fois par jour (à chaque changement d'équipe) afin d'informer les employées sur le statut des clientes.
- Certaines maisons d'hébergement opèrent sans conseil d'administration, mais directement avec le chef et le conseil, qui agissent en cette qualité.\*
- Pour les maisons d'hébergement situées en milieu urbain, trouver des fournisseurs de services tels que des médecins, des éducateurs en santé, des infirmières, etc, au sein d'un établissement médical et/ou de santé peut être un réel avantage car cela permet aux clientes d'avoir plus facilement accès aux soins médicaux.
- S'assurer que les membres du personnel connaissent le système juridique général ou régional afin que les clientes puissent bénéficier d'une aide dans ce domaine. Ne pas oublier que le système juridique canadien peut leur sembler parfaitement étranger. Garder à l'esprit que les clientes sont parfois traitées de manière injuste par la justice (ex. : de nombreuses femmes victimes de mauvais traitements, en particulier les prostituées, sont parfois traitées davantage comme des criminelles que comme des victimes). De

\* Note : certains ne considèrent pas cette pratique comme une meilleure pratique



nombreuses clientes ont besoin d'aide pour remplir les papiers nécessaires et de conseils relatifs au fonctionnement du « système ».

- Les maisons d'hébergement doivent résoudre la question des pères qui veulent rendre visite à leurs enfants vivant au refuge. Certaines font appel à un travailleur auprès de l'enfance qui exerce au sein de l'établissement ou dans le cadre des Services sociaux pour éviter de compromettre le personnel et les autres résidentes.
- Faire une évaluation périodique des besoins à l'interne pour maintenir le bon fonctionnement de la maison d'hébergement et s'assurer d'avoir toujours en stock les fournitures nécessaires.
- Créer un « mur d'inspiration » où les employées et les clientes peuvent afficher des notes d'inspiration ou de motivation. Le fait de participer en faisant de la maison d'hébergement un endroit agréable à vivre favorise le sentiment d'appartenance et aide à se sentir chez soi.
- Dans les maisons d'hébergement de seconde étape, s'assurer que les membres du personnel travaillant les week-ends ou la nuit aide les résidents à intégrer la réalité éventuelle de la vie à l'extérieur.
- Conserver les médicaments dans des pièces ou des armoires fermées à clef. Quand une cliente en a besoin, l'employée et la cliente doivent l'inscrire dans le registre de médication et signer. Ne pas remettre de médicament à moins d'avoir signé le registre. Garder les registres à jour et tout noter. Utiliser des gants chirurgicaux.

### 3.4.3 ADMISSION

- Quand une femme se présente pour la première fois à la maison d'hébergement, lui faire sentir qu'elle et son enfant sont les bienvenus. Après son admission, demander à d'autres clientes de l'aider à sentir à l'aise. Ceci permet aux femmes de développer un sentiment d'appartenance envers l'établissement, ainsi que des capacités de leadership chez celles qui sont là depuis longtemps
- Lors de l'admission, expliquer à la cliente à quoi elle doit s'attendre, lui faire part du règlement de la maison d'hébergement, etc. Lui en remettre une copie écrite, sachant qu'elle est peut-être trop traumatisée pour s'en souvenir par la suite.
- Le règlement de la maison d'hébergement doit être le plus simple possible, car il est destiné à faire de l'établissement un endroit où vivre en harmonie et dans un esprit positif. (Les employées désignent parfois ce règlement par « responsabilités » ou « attentes ». Le mot « règlement » peut parfois paraître effrayant, exigeant et autoritaire.) Ces directives ont aussi pour but de donner aux clientes une structure de vie.
- Le règlement devrait représenter un équilibre entre autonomie individuelle et vie en communauté.
- Le règlement ne doit pas être « taillé dans la pierre ». Les employées doivent être ouvertes aux suggestions et aux réactions des clientes et faire les modifications nécessaires, s'il y a lieu.
- Établir une liste des effets personnels que les clientes doivent posséder, sachant qu'à leur arrivée à la maison d'hébergement, elles n'auront rien d'autre que ce qu'elles ont sur elles.



- Une maison d'hébergement (située en zone urbaine) évitera de parler de sa politique concernant le séjour maximum de trois mois à sa clientèle itinérante car beaucoup risqueraient d'en profiter pour ne pas chercher de meilleure solution et trouver un logement.
- Une maison d'hébergement doit avoir envers les clientes une politique claire et ferme concernant la consommation d'alcool et de drogues, tout en ayant conscience que certaines personnes risquent de se sentir rejetées et de devenir méfiantes envers l'établissement si elles-mêmes sont consommatrices. Les employées doivent tenter de détecter ce problème de consommation au moment de l'admission. Les maisons d'hébergement devraient définir des procédures à suivre pour résoudre cette question.
- Chaque établissement doit avoir une politique concernant la consommation d'alcool ou de drogue : faut-il poser la question aux clientes ? Un test doit-il être obligatoire ? Parfois cette décision ne dépend pas de l'établissement mais du conseil de bande ou des autorités provinciales. La plupart des maisons d'hébergement dépendant de l'une ou l'autre de ces juridictions, elles doivent se conformer aux règles établies.
- Les maisons d'hébergement doivent définir une politique claire et ferme concernant les clientes qui ont des problèmes de santé mentale. La principale considération doit être de déterminer si la cliente est en danger, avant de décider si l'établissement est l'organisme le plus susceptible de l'aider ou s'il faudrait la diriger ailleurs.
- Déconseiller aux clientes de garder des choses de valeur dans leurs chambres. En cas de vol, ce sera le problème de la cliente. Ceci l'aide à prendre ses responsabilités envers elle-même et envers ses affaires.
- Les maisons d'hébergement devraient considérer la possibilité de faire signer un « contrat de suicide », dans lequel la cliente promet de ne pas tenter de se suicider et déclare que dans le cas contraire, l'établissement ne peut en être tenu responsable. Cet accord permet de prévenir d'éventuelles confrontations avec la cliente elle-même, les membres de sa famille et les travailleurs des agences de services sociaux. Le suicide et des tentatives de suicide étant une question très sensible, il appartient à la directrice de l'établissement d'élaborer le contrat de façon à en être satisfaite.

### 3.4.4 COLLECTE DE DONNÉES

- Les maisons d'hébergement ne devraient recueillir que les données nécessaires, c'est-à-dire relatives à l'admission, pour servir les clientes, ainsi que les données exigées par les agences de programmes et/ou de financement. (Les sources de financement ou les contrats de service extérieurs exigent souvent que soient réunies des données spécifiques sur les services fournis, à des fins statistiques ou autres.)
- La collecte d'information doit être effectuée avec sensibilité et de la manière la plus juste possible. Parfois, les besoins plus immédiats (comme une aide médicale) doivent être pris en compte avant de demander aux clientes l'information les concernant.
- Les données peuvent révéler d'où viennent les clientes et permettre de définir la zone de recrutement. Elles sont aussi utiles à des fins de planification et d'enregistrement.



### 3.4.5 TRAVAIL EN RÉSEAU ET PROTOCOLES

- Établir des protocoles avec d'autres maisons d'hébergement dans tous les domaines possibles. Partager les protocoles permet de diriger des clientes vers d'autres établissements quand il n'y a pas de places disponibles ou quand il faut les transférer pour assurer leur sécurité, et facilite les activités conjointes de formation, le partage d'information, etc.
- Le partenariat avec d'autres maisons d'hébergement autochtones contribue à leur plus grande efficacité, en particulier celles qui desservent la même zone de recrutement.
- Dans une province (Alberta), cinq directrices de maisons d'hébergement autochtones ont formé leur propre association pour avoir plus d'influence sur l'association provinciale de maisons d'hébergement qui, trop souvent, ne répondait pas à leurs besoins. Au lieu de « laisser tomber », elles ont réagi en travaillant en réseau.
- Établir des protocoles avec la police peut s'avérer très utile. Les maisons d'hébergement peuvent jouer un rôle important en formant la police locale sur les façons de traiter les victimes autochtones de la violence familiale. Les communications entre les policiers et les victimes devraient avoir lieu en présence d'une employée de la maison d'hébergement ou faire appel à des policières, les clientes préférant généralement parler à des femmes qu'à des hommes.
- Entretenir une bonne relation avec la police amène parfois des policiers à patrouiller dans le secteur de la maison d'hébergement, ce qui peut décourager les agresseurs qui chercheraient à se venger. Les clientes peuvent alors se sentir plus en sécurité.
- Assurer une relation suivie avec des professionnels de la santé et leurs organismes. Ainsi, par exemple, un(e) nutritionniste pourrait se rendre une fois par semaine à la maison d'hébergement, selon les besoins.
- Établir des relations avec les restaurants ou les cafés situés à proximité. Par exemple, une maison d'hébergement s'est arrangée pour que Starbucks lui fasse don des pâtisseries invendues tous les soirs.
- Pour les maisons d'hébergement qui desservent une clientèle américaine (par exemple celles qui sont situées près de la frontière entre le Canada et les U.S.A.), établir des liens avec les programmes américains équivalents. On peut ainsi réduire les difficultés normales de juridiction nationale en effectuant le travail préliminaire à l'avance.
- Pour les maisons d'hébergement de seconde étape situées dans la réserve, la province peut fournir des per diems par le biais d'un organisme de la bande (comme le conseil tribal) pour les clientes non autochtones.

## 3.5 FINANCEMENT

- Entretenir un bon rapport avec le chef et le conseil de bande est crucial. Par exemple, la bande peut offrir un per diem pour les clientes issues de la communauté par le biais de programmes spécifiques de soutien à la famille.
- Faire rentrer d'autres sommes d'argent en louant la salle de réunion ou tout autre espace disponible au sein des installations de la maison d'hébergement.



- Établir de bonnes pratiques financières. Développer et maintenir un bon système de suivi financier conforme aux besoins spécifiques de la maison d'hébergement.
- Chercher des petites sommes d'argent (subventions) pour répondre aux besoins spécifiques de la maison d'hébergement, tels que des sièges de voiture pour les bébés et les jeunes enfants, du linge de maison, etc, au lieu de courir après de grosses sommes d'argent pour la « grosse affaire ».
- Les employées peuvent aider à la rédaction de propositions, entre autres en faisant de la recherche préliminaire. Plus il y a d'information sur le fonctionnement de la maison d'hébergement, plus les détails sont précis, plus les propositions seront solides.
- Dans les maisons d'hébergement de seconde étape, s'assurer que les loyers sont les mêmes pour tout le monde, que les femmes travaillent ou qu'elles reçoivent l'aide sociale. Cette politique permettra aux femmes qui travaillent d'avoir plus confiance en elles-mêmes et augmentera leur indépendance financière.
- Dans les maisons d'hébergement de seconde étape, s'assurer que le montant des loyers couvre les frais comme le chauffage, l'électricité, l'eau, le téléphone, etc, et permet de maintenir le bon fonctionnement des lieux.
- La plupart des maisons d'hébergement n'ont pas les moyens de payer des heures supplémentaires à leurs employées mais peuvent peut-être s'arranger pour leur offrir des jours de congé en échange. S'assurer que tous les membres du personnel sont au courant de cette politique et ne comptent pas sur une plus grosse paye à la fin du mois parce qu'elles ont travaillé davantage.
- Dans la mesure du possible, toutes les prévisions budgétaires devraient à la fois indiquer les besoins financiers de la clientèle présente et refléter ceux des clientes antérieures.

### 3.6 PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE

- Le soutien communautaire et local représente un facteur essentiel de succès pour une maison d'hébergement. Ne négliger aucun effort pour établir et entretenir cette relation cruciale.
- Tous les programmes destinés à provoquer un changement nécessitent obligatoirement l'adhésion ou le soutien de la communauté, de ces simples membres à ses dirigeants. Sans ce soutien, le risque d'échec est grand.
- Nommer une agente de liaison dont le rôle est de contacter toutes les agences appropriées lors de l'admission des clientes. Elle peut :
  - Travailler en réseau avec les agresseurs, les encourager à suivre un traitement ou assurer un suivi de leur participation à un programme.
  - Travailler en réseau avec les travailleurs communautaires dans différents domaines : counselling pour les hommes, juridique, enfance et famille, promotion de la santé et guérison, avec la police, le personnel de soutien familial, les services sociaux, etc.
  - Coordonner les rencontres inter-agences de gestion des cas pour mieux servir les victimes et s'assurer que les ressources et les services offrent une sécurité et une protection maximales aux familles à haut risque.
  - S'impliquer dans les échanges d'information entre les agences en fonction du besoin de connaître les renseignements, tout en respectant la vie privée



- Œuvrer pour changer la façon dont la communauté perçoit la violence ou aider à bâtir un cadre de travail commun à toutes les agences concernées pour guider, développer et mettre en place des politiques de prévention de la violence familiale.
- Amener la communauté à considérer la violence familiale non pas comme un problème concernant uniquement les femmes, mais comme un problème communautaire et social. Une communauté ne peut résoudre un problème sans reconnaître auparavant son existence.
- Encourager les clientes de la maison d'hébergement à participer à la vie sociale de la communauté pour leur permettre de retrouver des relations sociales normales et harmonieuses.
- Les partenaires communautaires doivent comprendre à quel point le respect de la confidentialité est important pour aider à protéger la maison d'hébergement et ses clientes. Il faut peut-être leur rappeler la raison pour laquelle l'information qui leur est transmise est limitée et pourquoi il y a des restrictions aux services de soutien qu'ils fournissent.
- Œuvrer pour être un organisme modèle au sein de la communauté. Réaliser l'importance d'avoir des employées et un conseil d'administration responsables, disciplinés et éthiques. Développer des politiques efficaces et y adhérer. Développer de bons systèmes de fonctionnement. Avoir de bonnes pratiques de comptabilité.
- Sensibiliser les médecins des environs en leur préparant une enveloppe avec des cartes d'affaires comportant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la maison d'hébergement afin qu'ils puissent les remettre à leurs clientes quand ils soupçonnent ou savent qu'elles sont victimes de mauvais traitement.
- Les services de la maison d'hébergement doivent être connus de la communauté, à large échelle. Le conseil d'administration peut permettre d'atteindre le plus grand nombre de gens possible.
- Reconnaître la nécessité d'une approche coordonnée des services de prévention de la violence familiale chez les Autochtones. Approcher et toucher le plus grand nombre d'organismes possible dans la région pour permettre d'intégrer les divers services.
- La coordination des services de prévention de la violence familiale améliore la capacité de délivrer des services efficaces, respectueux de la différence culturelle, avec comme objectif principal la guérison à long terme des causes et des effets de la violence familiale.
- En ce qui concerne les maisons d'hébergement isolées, le travail en réseau est vital pour leur permettre d'accéder à l'information disponible et représente un soutien parfois crucial. Les établissements situés en milieu urbain devraient communiquer de façon significative avec ceux des régions plus isolées.
- Les stratégies destinées à plus d'une région ou zone doivent être flexibles, pour s'adapter et réagir aux besoins spécifiques de chaque communauté et de chaque maison d'hébergement pour les femmes, et permettre des variations dans le temps et concernant les emplacements.



## 3.7 PROGRAMMES

### 3.7.1 EN GÉNÉRAL

- Les conseillers qui travaillent auprès des clientes devraient développer les programmes en fonction des besoins. C'est un travail qui doit être progressif et capable de s'adapter aux modifications apportées aux politiques communautaires et des gouvernements.
- Toujours inclure des éléments culturels dans les programmes. Les programmes, les services et le décor de la maison d'hébergement devraient tenir compte de la différence culturelle, autant que possible.
- Présenter la culture autochtone d'une manière agréable, avantageuse et respectueuse, qui la renforce et la valide.
- Selon la culture autochtone, les femmes « donnent la vie ». Les programmes culturels devraient refléter l'idée que « la femme est la vie ».
- Établir des programmes clairs en engageant des directrices de maisons d'hébergement dont la philosophie est en accord avec les valeurs culturelles autochtones. Certaines directrices d'établissement préfèrent parfois privilégier les valeurs chrétiennes et occidentales aux dépens des idées et des valeurs culturelles autochtones. Bien qu'il n'y ait aucun mal à cela, cela peut donner rapidement lieu à des controverses avec la communauté et les clientes elles-mêmes. La plupart des Premières Nations, des Métis et des Inuits revendiquent un retour à leurs propres traditions et pratiques culturelles.
- À moins que tout le monde soit à l'aise avec cette idée, ne pas adopter de valeurs ni organiser de cérémonies inspirées des coutumes occidentales ou des cultures d'autres Premières Nations.
- Les réunions et les séances de groupe doivent être menées par des animatrices autochtones, dans la mesure du possible.
- Tous les programmes doivent contribuer à donner de l'espoir aux femmes et à garder cet espoir vivant. Les clientes doivent être encouragées à croire en elles-mêmes et à penser qu'elles agissent de la bonne manière, à la fois pour elles-mêmes et pour leurs enfants.
- Dans les maisons d'hébergement de seconde étape, s'assurer que les résidentes ont accès à un vaste choix parmi les programmes obligatoires de « croissance personnelle » (ex. : aptitudes de vie, découverte de soi, Alcooliques Anonymes, pratiques parentales efficaces, relations interpersonnelles harmonieuses, etc.) afin qu'elles puissent se réunir et rester en contact les unes avec les autres. Ces programmes peuvent être de courte durée (d'une heure chaque par exemple) mais les résidentes devraient y assister au moins deux fois par semaine.
- Les programmes pour les maisons d'hébergement de seconde étape doivent être orientés de façon à aider les résidentes à poursuivre le cheminement entrepris vers la guérison et leur apprendre à expérimenter activement de nouvelles façons de vivre.
- Dans les maisons d'hébergement de seconde étape, les résidentes ne doivent pas rester inactives et simplement se contenter de survivre. Elles ont besoin de recevoir de l'aide pour apprendre comment améliorer leur vie.
- Ne pas mélanger les programmes de première et seconde étape car la première étape sert de base aux programmes de seconde étape.



- Tous les programmes doivent faire de la guérison une progression positive.
- Éviter les programmes qui font porter le blâme aux victimes, que ce soit pour les hommes en tant qu'agresseurs, ou pour les femmes en tant que victimes.
- Toujours s'assurer que les objectifs des clientes sont réalistes et pratiques et qu'ils correspondent à la durée de leur séjour à la maison d'hébergement (si elle est connue). Seuls des objectifs réalisables à court terme peuvent fonctionner pour des courts séjours.
- Les programmes pour les clientes devraient porter entre autres sur des thèmes tels que l'affirmation de soi, les bienfaits de l'activité physique, savoir gérer son budget, Co-Dependants Anonymous, la dépression, la violence domestique, discipliner les enfants, les effets de la violence sur les enfants, les troubles de l'anxiété, le stress, la confiance en soi pour les enfants, etc.
- Considérant que la plupart des clientes ayant des problèmes de dépendance aux drogues ou à l'alcool ont besoin d'une aide médicale, certaines maisons d'hébergement estiment que des services alternatifs tels que la danse et/ou la thérapie par l'art, peuvent considérablement aider les victimes.
- La présence de conseillères qualifiées est nécessaire auprès des personnes qui souffrent de dépendance et se présentent à la maison d'hébergement. Répondre à ce besoin le mieux possible.
- Les programmes doivent correspondre aux besoins exprimés par les clientes elles-mêmes. S'assurer que les clientes demandent ce dont elles ont besoin. Quand il n'y a pas de counselling spécialisé, les clientes peuvent être dirigées vers des organismes qui offrent ce service.
- Les mécanismes de soutien doivent inclure des programmes qui permettent de comprendre comment entretenir une dynamique familiale harmonieuse.

### 3.7.2 POUR LES HOMMES

- Des intervenantes spécialement formées à cet effet devraient être engagées pour mener (ou aider à mener) des séances ou des ateliers destinés aux hommes. La présence de femmes pour superviser le travail d'un groupe permet d'identifier et de bousculer les attitudes peu souhaitables qui débouchent des comportements abusifs.
- L'un des établissements a fortement recommandé le programme du projet Duluth<sup>3</sup>. (voir le site Web <http://www.duluth-model.org/>).

3 Ce programme aborde la violence envers les femmes et les enfants, en particulier à la lumière de leur statut inégalitaire social, économique et politique dans la société, qui rend ce groupe plus vulnérable à la violence, et examine les nombreuses inégalités auxquelles sont confrontées les femmes – pas seulement au niveau des sexes mais aussi le racisme, le classisme, l'hétérosexisme et l'âgisme. Le projet met l'accent sur l'élimination d'une forme de violence en particulier, dont sont victimes les femmes – la violence familiale – et travaille en collaboration avec d'autres agences ou organismes progressistes qui tentent de réduire la violence sociétale dans son ensemble. Le programme reconnaît le droit des peuples autochtones à l'autodétermination dans tous les aspects de la vie communautaire et s'engage à développer des programmes autochtones et non autochtones dans tous les domaines de la lutte contre la violence, y compris en (ré)instaurant les principes égalitaires. L'agence travaille en équipes, prend des décisions consensuelles dans la mesure du possible et reconnaît la diversité des personnes. Elle s'efforce de référencer toutes les décisions majeures relatives à son objectif principal qui est d'améliorer la vie des femmes battues et de leurs enfants.



- Considérer des alternatives à l’incarcération ou, dans des cas spécifiques, une réduction de la durée de la peine pour ceux qui ont été reconnus coupables. Les agresseurs, de même que les victimes, ont besoin de services juridiques et ont le droit d’être défendus. Des agents de probation devraient prendre part au processus s’ils sont déjà impliqués.
- Quand les agresseurs sont à un moment de leur vie où ils tentent réellement de changer de comportement, aucun écart, même verbal, ne doit être accepté au cours de leur traitement. Ils doivent recevoir un soutien et rester dans le cercle d’apprentissage. Un conseiller qualifié peut s’en charger.
- Les animateurs qui font appel à d’autres pratiques culturelles doivent avertir les participants qu’elles ne sont pas traditionnelles pour tous les participants.
- Certains groupes autochtones accordent plus de valeur au fait de conserver ses traditions que d’autres. Pour ceux qui accordent une grande valeur aux traditions, s’assurer que la direction et le personnel respectent leurs vœux.
- Des femmes ayant commis des actes de violence peuvent être admises dans les mêmes programmes que les victimes (d’autres femmes) afin qu’elle puissent voir les conséquences de leurs actes en observant les autres participantes. Cette activité peut les aider à prendre conscience de leur comportement agressif et les motiver à trouver des façons plus positives de gérer leurs émotions.
- Le chef d’une Première Nation a créé un « Jour de la Mère » durant lequel les hommes cuisinent et servent les femmes. Cette initiative donne à la communauté un exemple percutant de la façon dont les hommes devraient traiter leurs femmes.

### 3.7.3 POUR LES ENFANTS

- Introduire des pratiques, des services et des programmes qui provoquent et entretiennent chez les enfants le sentiment d’être protégés et en sécurité.
- Dans la mesure du possible, fournir les services à temps plein d’une conseillère qualifiée auprès de l’enfance. En tant que témoins de violence, les enfants ont besoin de conseils pour en gérer les effets à long terme. Ceci peut contribuer à briser le cercle intergénérationnel de la violence. Le jeu, la thérapie par l’art et les activités de groupe, comme des cercles de parole, sont souvent d’une grande aide.
- Développer les programmes sur plusieurs années. Il n’est pas réaliste de penser qu’un programme peut être parfait dès les quelques premières fois où il est mis en œuvre. Les besoins des enfants autochtones étant différents des besoins des autres enfants, se tenir au courant des autres programmes menés pour les enfants autochtones.
- Un bon enseignement culturel renforce le sentiment identitaire chez les enfants (comment se perçoivent-ils ?) et peut leur apprendre comment faire les bons choix, et pourquoi, dès leur plus jeune âge.
- Apprendre aux parents comment encourager leurs enfants à faire les bons choix et comment persévérer dans ces choix après la fin des séances de counselling. Cette pratique est bonne même pour les parents qui vivent selon les valeurs occidentales.
- Commencer à travailler avec les jeunes – leur donner un soutien et des opportunités de loisirs. Ils doivent savoir que la violence n’est pas plus normale qu’acceptable. Interroger et encourager les enfants à traiter les femmes et les filles avec respect.



- Les enfants témoins de violence ont besoin que leurs normes soient redéfinies. Le modèle dont ils ont été témoins doit être remplacé par un modèle plus positif affirmant qu'une « agression est une mauvaise action ».

### 3.8 FORMATION/RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

- Il y a un besoin manifeste en matière d'information. On peut y répondre, par exemple, en développant un modèle de politique de gestion du personnel standard qui peut être utilisé par toutes les maisons d'hébergement membres. Ce modèle peut aussi décrire des politiques et des procédures de gouvernance comme des procédures et des politiques relatives au conseil d'administration. Un certain nombre de maisons d'hébergement ont besoin de conseils dans ce domaine. Il n'est peut-être pas nécessaire d'aller jusqu'à « réinventer la roue » mais on pourrait commencer par partager les procédures et les politiques du CNACVF.
- Chercher des fonds pour la formation auprès de toutes les sources de financement existantes (ex. : la Fondation de guérison autochtone, les organismes principaux, etc). Être créatif dans la recherche de financement.
- S'assurer que les sommes allouées à la formation répondent aux besoins du personnel. Par exemple, inutile d'essayer d'obtenir des fonds pour former des employés en informatique quand cela n'est pas nécessaire.
- Donner une formation au personnel dans le plus grand nombre de domaines possible de façon à ce que chaque employée soit polyvalente et puisse intervenir à tous les niveaux quand la maison d'hébergement tourne à pleine capacité.
- Dans certains domaines, la formation des employées doit être sans cesse mise à jour. Une seule séance ne suffit pas en ce qui concerne des sujets tels que Premiers soins / CPR, résolution de conflits, formation informatique, etc.
- Pour aider à régler le problème que représente un personnel non qualifié, un processus clair et défini (et non pas un processus de tâtonnement) devrait être mis en place pour remettre à niveau ces employées et leur permettre d'exercer correctement leur travail.
- Si la maison d'hébergement dispose d'un espace disponible, par exemple une salle de réunion, s'en servir pour les séances de formations afin d'éviter des frais supplémentaires en envoyant les employées suivre une formation à l'extérieur.
- Engager des personnes déjà formées, plutôt que de les former après les avoir engagées. Cela permet de réduire les frais de formation, surtout qu'en général la plupart des employées ne restent à leurs postes que peu de temps.
- Dans la mesure du possible, suivre les formations offertes par des organismes externes. Se renseigner sur les formations délivrées dans des domaines spécifiques (par exemple l'Association canadienne pour la santé mentale offre des formations en prévention du suicide et d'autres agences des formations sur les stratégies de retour à l'emploi).
- Certains organismes proposent des formations spécifiques pour les participants autochtones. S'ils ne le font pas, offrez-leur de les aider à en préparer d'avance pour répondre aux besoins particuliers de ce groupe.



- Vérifier si l'organisme dispose d'un programme « former le formateur » auquel cas il est avantageux qu'au moins un membre du personnel suive cette formation afin de pouvoir ensuite former le reste des employées. Idéalement mais pas nécessairement, cette personne aura des compétences pédagogiques.
- L'un des autres avantages de la pratique précédente est que la personne « formée à former » peut former les travailleurs de première ligne ( et peut être d'autres membres de la communauté intéressés) selon leurs besoins spécifiques et d'une façon adaptée aux situations qu'ils rencontrent.
- Autoriser les employées à prendre des congés pour poursuivre leur scolarité et obtenir une qualification pertinente. Réserver leurs postes en les remplaçant par des intérimaires.
- Soutenir les employées en gardant à l'esprit qu'elles sont peut-être en train de suivre des cours le week-end, plusieurs jours par semaine ou le soir.
- Créer un partenariat avec le collège communautaire local pour permettre aux employées de recevoir la formation dont elles ont besoin.
- Créer des partenariats avec les institutions scolaires/de formation peut aider la maison d'hébergement à trouver des employées diplômées dont le travail favorisera l'efficacité de l'établissement.
- Dans la mesure du possible, proposer des ateliers des Co-Dependents Anonymous (CODA) au sein de la maison d'hébergement\*, animés par un(e) conseiller(e) en matière d'alcool ou de drogue. CoDA réunit des groupes de femmes ou d'hommes qui désirent apprendre à développer des relations interpersonnelles harmonieuses. Pour devenir membre, la seule exigence est d'avoir le désir d'établir de telles relations. CoDA utilise une approche en « 12 étapes, 12 traditions » qui aide les participant(e)s à abandonner leur style de vie autodestructeurs et prendre conscience de nouvelles façons de vivre (voir <http://www.codependents.org/>).
- La violence familiale et les sujets s'y rapportant devraient être abordés dans les communautés autochtones en utilisant des méthodes d'éducation à tous les niveaux (santé, école, sports, etc) et pour tous les groupes d'âge (enfants, jeunes, adultes, aînés).
- Trop souvent, la violence familiale est considérée comme étant normale. Œuvrer à changer cette vision en examinant les différents points de vue pour guider les clientes vers des relations interpersonnelles harmonieuses.
- Concernant la nouvelle loi sur la vie privée, le personnel et les bénévoles doivent assurer la confidentialité à tous les stades de livraison des services et des programmes.

### 3.9 SUIVI

- Il est vital pour les clientes de recevoir un soutien après leur départ de la maison d'hébergement. Pour poursuivre leur cheminement vers la guérison, elles ont besoin de continuer à recevoir du soutien et/ou de l'aide, par exemple sous la forme d'un réseau ou d'un groupe de soutien.
- Les maisons d'hébergement ont besoin d'une travailleuse sociale qui se déplace pour continuer à soutenir les clientes après leur départ de l'établissement.

\* Note : cette pratique ne peut fonctionner pour toutes les maisons d'hébergement, car elle nécessite de disposer de beaucoup d'espace, les séances devant avoir lieu à l'écart des parties communes en raison de la présence des hommes



- S'il n'y a pas de travailleuse sociale itinérante dans une maison d'hébergement, informer la cliente avant son départ qu'elle peut continuer à suivre des programmes ou avoir accès aux autres services. S'assurer que la cliente est informée sur les ateliers ou les prochaines séances uniques.
- Le personnel devrait avoir au moins une formation en service social personnel afin d'aider les clientes à déterminer quelles seront les différentes étapes à suivre après leur départ de la maison d'hébergement. Cette assistance devrait planifier leur sécurité (quand elles prévoient de retourner dans un environnement à risque) dont un plan d'urgence pour leur transport (de l'argent pour l'essence, des tickets de bus ou un(e) ami(e) de confiance sur qui elles peuvent compter en cas de besoin). Il faut aussi les mettre en lien avec les autres ressources communautaires concernant par exemple les pratiques parentales, ateliers de confiance en soi, services juridiques, services au logement, counselling et groupes de femmes.
- Le suivi de la cliente dépend des circonstances, des objectifs et des options de chaque femme. S'assurer que les employées ne jugent pas les clientes et leur permettent de se responsabiliser en prenant leurs propres décisions.
- Le personnel de la maison d'hébergement doit considérer quelle approche ou objectif correspond à chaque cliente et favorise sa guérison et établir en ce sens un processus de counselling et de réintégration (un plan individuel) basé sur ces objectifs.
- Un suivi efficace a pour but de réintégrer une cliente dans une vie sociale normale, quelle que soit la perception que la cliente en a. Les travailleurs de maisons d'hébergement doivent avoir une idée claire de ce que représente une vie sociale normale pour leurs clientes pour les aider à atteindre leurs objectifs. Cependant, si leurs attentes sont irréalistes, un service de counselling peut s'avérer nécessaire.
- Quand une cliente cherche à rétablir des liens familiaux, il peut en résulter des relations profondément différentes de ce qu'elles ont été auparavant et elles doivent être conseillées pour se préparer à ces changements. Par exemple, une cliente alcoolique rétablie doit s'attendre à ce que ses relations avec les membres de sa famille aient changé.
- Les clientes souhaitent parfois vivre de façon indépendante, loin de chez elles, de la réserve ou de leurs villes de résidence. Aider les clientes à établir un nouveau réseau et à se débrouiller.
- Ne pas oublier que les clientes doivent continuer à recevoir un soutien moral et éventuellement des services de counselling. Plus il y aura de suivi, moins les clients retomberont dans la victimisation. (C'est l'un des avantages des logements de seconde étape – cette transition donne aux clientes le temps d'essayer une nouvelle façon de vivre.)
- Selon les cas, le suivi d'une cliente peut consister à trouver un emploi stable avant de quitter la maison d'hébergement, en particulier si elle s'installe dans un établissement de seconde étape. Le personnel d'aide à la recherche d'emploi doit donc venir en aide à ces clientes.
- Les clientes ont presque toujours besoin de trouver un emploi qu'elles pourront exercer sans subir de gros stress. Alors qu'elles tentent de se créer une nouvelle vie, certaines préfèrent parfois travailler à mi-temps pour mieux gérer le stress.



## 3.10 EN CAS D'ABSENCE DE MAISON D'HÉBERGEMENT\*

- Prouver que la communauté a réellement besoin d'une maison d'hébergement et produire à cette fin un document officiel d'évaluation des besoins.
- Établir une bonne relation avec les services de police, qui pourront fournir des statistiques et des cas de figure sur la hausse de la violence familiale au sein la communauté, en particulier lors de la phase d'évaluation des besoins.
- Par la suite, persévérer dans la recherche de toutes les ressources nécessaires – financières et humaines – tout en restant préparé à mesure que la possibilité d'une maison d'hébergement devient réalité.
- Obtenir le soutien du chef et du conseil et/ou des autres dirigeants de la communauté pour que soit mis en place un programme de bien-être de la famille ou un programme similaire afin qu'il y ait une base légitime à la lutte contre la violence familiale. Ceci permettra de trouver des fonds pour construire une maison d'hébergement.
- Mettre en œuvre le plus grand nombre de programmes possible de lutte contre la violence auprès de tous les groupes d'âge, y compris les enfants (en intégrant des thèmes tels que « jeux de mains, jeux de vilains » et « pas d'intimidation » au programme d'aide préscolaire), les jeunes (jeunes hommes et jeunes femmes), femmes, hommes et aînés.
- Mettre en place des programmes reliés à la lutte contre la violence au sein de la communauté, tels que les programmes de lutte contre les agressions sexuelles, contre la dépendance à l'alcool et/ou à la drogue, de pratiques parentales, de maîtrise de la colère et de relations interpersonnelles harmonieuses, etc.
- Agir en tant qu'éducatrice itinérante en matière de lutte contre la violence de toutes les manières possibles, dans les écoles (primaires et secondaires), lors de séances spéciales ou de conférences dans la communauté, etc.
- Si cela s'avère nécessaire, s'associer avec des agences de développement social non autochtones pour implanter des programmes dans la communauté. Aider les agences en question à répondre aux besoins culturels spécifiques et autres de la communauté autochtone.
- Former ou offrir une formation aux travailleuses sociales ou aux autres personnes de la communauté œuvrant dans le domaine de la lutte contre la violence familiale pour que ces personnes, une fois leur formation achevée, puissent demeurer chez elles.
- Établir un réseau avec les maisons d'hébergement les plus proches pour que les clientes puissent y avoir accès, ainsi qu'à leurs services et programmes, quand elles doivent abandonner leur foyer. Rester en contact avec les clientes et suivre leurs progrès. S'assurer que les exigences en matière de transport sont respectées, peut-être en établissant des protocoles appropriés.
- Cultiver de bonnes relations avec la police, la justice et les travailleurs sociaux. Ils peuvent permettre que soient fournis des services de soutien aux femmes et à leurs familles (non seulement leurs enfants, mais aussi les membres de la famille étendue).
- Travailler en réseau avec l'association provinciale de maisons d'hébergement, en particulier avec ses membres autochtones.

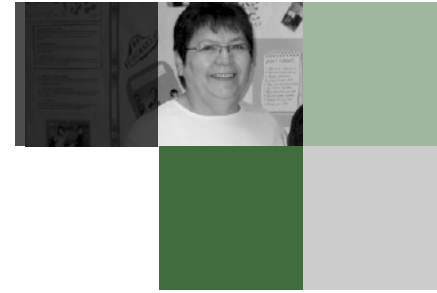
\* Cette section concerne en particulier la Première Nation Siksika en Alberta.







## 4. OBSTACLES ET DÉFIS



### 4.1 FINANCEMENT

- Le manque de financement de base est le problème le plus courant des maisons d'hébergement.
- Le manque d'accroissement du financement de base, proportionnellement au taux national d'inflation, est étroitement lié au problème ci-dessus.
- Le budget de nombreuses maisons d'hébergement n'a jamais été augmenté, et ce depuis leur création.
- Le financement de base provient d'une source principale, le MAINC. Un financement fourni par une source unique limite l'indépendance et la croissance de l'organisme.
- Le financement du MAINC est accordé en fonction de l'emplacement spécifique de la maison d'hébergement (par exemple si elle est située sur la réserve) et du statut particulier d'une cliente admise dans un établissement situé en milieu urbain (par exemple, l'aide financière ne s'applique que si la cliente a dû quitter la réserve pour aller dans une maison d'hébergement ou, si elle avait déjà quitté la réserve, seulement pour une période de temps déterminée).
- Les réserves étant sous juridiction fédérale, les maisons d'hébergement situées dans une réserve éprouvent de la difficulté à trouver d'autres sources de financement de base. En effet, les gouvernements provinciaux, régionaux et municipaux en profitent pour écarter ces maisons d'hébergement de leur domaine d'activité et ne pas leur accorder d'aide.
- Certaines maisons d'hébergement sont confrontées à des problèmes de juridiction parce qu'elles sont situées dans une réserve à cheval sur plus d'une frontière (internationale, fédérale, provinciale, territoriale et municipale).
- La plupart des maisons d'hébergement non autochtones éprouvent des difficultés à se faire rembourser les frais encourus pour leurs clientes autochtones à cause des problèmes de juridiction (provinciale / territoriale, municipale, régionale et fédérale).
- Toutes les maisons d'hébergement ont besoin d'un véhicule. Il y a très peu de fonds disponibles à cette fin, d'autant plus que posséder un véhicule entraîne beaucoup de dépenses (essence, assurance, entretien, etc).
- Certaines maisons d'hébergement fonctionnent sans conseil d'administration, et directement avec le chef et le conseil qui agissent donc en cette qualité.



## 4.2 AU NIVEAU JURIDIQUE

- La lenteur avec laquelle répond parfois la police est inacceptable. Le problème peut s'aggraver en un laps de temps très court.
- Les clientes des maisons d'hébergement et/ou les participant(e)s à des programmes qui ont des casiers judiciaires éprouvent de la difficulté à traverser les frontières pour accéder aux services offerts (ex. : Akwesasne chevauche cinq frontières et les clientes doivent traverser la frontière entre le Canada et les États-Unis pour assister aux programmes.)
- Les clientes ont de plus en plus de mal à obtenir des conseils juridiques, depuis que l'aide juridique est soumise à des restrictions.

## 4.3 PERSONNEL ET FORMATION

- Le taux élevé de roulement du personnel ne contribue pas à l'efficacité des maisons d'hébergement.
- De nombreuses maisons d'hébergement doivent réduire leurs frais en supprimant des postes.
- De nombreuses maisons d'hébergement ne peuvent offrir de prestations à leur personnel et doivent compenser ce manque avec les payes/salaires.
- Dans de nombreux secteurs, les maisons d'hébergement manquent de personnel diplômé.
- Considérant les dynamiques sociales particulières soulevées par le problème de la violence familiale, les cursus universitaires (ou les cours universitaires offerts au collège) devraient comporter un cours spécifique sur ce sujet. La violence familiale devrait être un sujet à part des cours de travail social.
- Les employées de maisons d'hébergement auraient besoin de formation en pharmacologie pour en savoir davantage sur la médication de leurs clientes. Cette formation devrait leur enseigner comment interagissent les médicaments, quels sont leurs effets secondaires, leurs conséquences médicales et à reconnaître la nécessité pour leurs clientes de recevoir de soins médicaux professionnels quand elle se présente.
- Certaines associations provinciales de maisons d'hébergement ne soutiennent pas les établissements autochtones, soi-disant pour des raisons de juridiction (le MAINC n'offre aucune ressource pour les clientes autochtones dans les établissements non autochtones/situés en milieu urbain). La plupart des maisons d'hébergement ne disposant d'aucun budget de formation/éducation, elles n'ont pas accès aux formations offertes par les associations et ne peuvent assumer les frais de déplacement pour assister aux réunions générales annuelles, pas plus qu'elles n'ont de personnel de remplacement quand ont les moyens de s'y rendre.
- Il faut être attentif aux coûts quand il s'agit de négocier des dons en nature ou de former ou superviser des bénévoles. Il arrive souvent que les économies réalisées finissent par coûter plus cher en temps et en argent et n'en valaient finalement pas la peine.



## 4.4 ENFANCE ET FAMILLE

- Les taux de l'aide sociale accordée aux femmes dont les enfants vivent en foyers d'accueil sont très bas. Il est extrêmement difficile pour les mères de trouver des logements convenables quand elles essaient de récupérer leurs enfants. Par contraste, les provinces versent beaucoup d'argent aux familles d'accueil pour ces mêmes enfants. Les mères qui tentent de récupérer leurs enfants trouvent cette anomalie très frustrante et décourageante.
- Beaucoup d'établissements reconnaissent la nécessité d'améliorer leurs capacités en matière de garde des enfants, mais manquent cruellement de financement.
- Les maisons d'hébergement doivent absolument offrir des programmes d'aptitudes de vie pour les enfants et les jeunes.
- Dans beaucoup de communautés, les comportements agressifs envers les femmes sont acceptés entre générations.
- Beaucoup de jeunes, constamment exposés à ce type de violence, considèrent la violence envers les femmes comme étant « normale » et faisant « partie de la vie ».

## 4.5 LOGEMENT

- Il n'y a pas assez de logements de seconde étape disponibles à travers le Canada.
- Les listes d'attente pour les établissements de première et seconde étape sont beaucoup trop longues.
- Les fonds opérationnels des maisons d'hébergement de seconde étape sont extrêmement bas, pour ne pas dire non-existants.
- Presque toutes les réserves manquent cruellement de logements disponibles. C'est l'une des raisons pour lesquelles les femmes retournent vivre chez elles, malgré le fait qu'elles soient victimes de mauvais traitements.
- Le fait que les femmes et leurs enfants déménagent chez des parents, amis ou chez des connaissances crée des difficultés : trop de personnes se retrouvent à vivre dans la même maison et cela provoque un stress supplémentaire dans les foyers.
- Accueillir à la fois des itinérantes et des femmes battues dans les maisons d'hébergement n'est généralement pas une bonne chose. La majorité des femmes itinérantes souffrent d'un grave problème de dépendance et/ou de santé mentale. En termes de services et programmes offerts par les maisons d'hébergement, les dynamiques des deux groupes sont trop différentes pour coexister.
- La quantité de papiers à remplir et l'effort administratif à fournir sont excessifs pour les résidentes itinérantes. De nombreuses femmes sans-abri finissent par utiliser le système pour leurs propres bénéficiaires, et non pour recevoir de l'aide temporaire. En outre, la confidentialité concernant l'emplacement de la maison d'hébergement peut souvent devenir un problème.
- Quand il existe deux maisons d'hébergement, l'une autochtone et l'autre non, il arrive que l'établissement non autochtone renvoie des clientes dont il ne veut pas en présentant délibérément des faits inexacts à l'établissement autochtone. Par exemple, ils prétendent que la durée du séjour autorisé pour une personne est terminée alors que c'est faux. L'établissement autochtone (qui de plus est déjà souvent surchargé) doit donc assumer une clientèle plus importante.



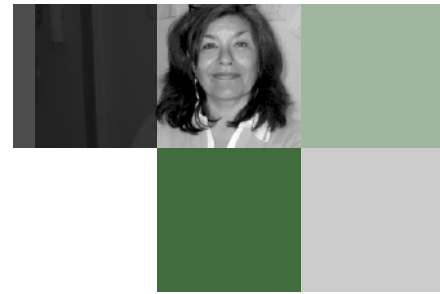
## 4.6 AUTRES

- Beaucoup de jeunes femmes commencent se défendre et deviennent elles-mêmes les agresseurs. Il faut créer un programme spécifique pour ces dernières.
- Le manque général de programmes tenant compte de la différence culturelle autochtone est une réelle préoccupation.
- Certaines maisons d'hébergement gérées par la bande doivent faire subir un test de dépistage de drogue aléatoire et obligatoire à toutes leurs employées et clientes.
- Les maisons d'hébergement doivent pouvoir partager l'information sur leur clientèle sans craindre de violer les lois portant sur la vie privée.
- Les nouvelles lois sur la vie privée peuvent ralentir la guérison, en particulier dans les cas d'agression sexuelle, parce qu'on ne peut nommer, et donc confronter, les agresseurs.
- Le niveau de vie plus élevé des communautés autochtones s'accompagne souvent de la circulation de drogues plus fortes et davantage d'alcool, et les problèmes de consommation s'en trouvent accrus.
- Les femmes autochtones qui doivent se rendre dans une maison d'hébergement non autochtone devraient avoir au moins accès à une conseillère autochtone, même si elles doivent partir ailleurs. Il est essentiel pour elles de rester en contact avec leur propre culture.
- Quand les femmes et leurs enfants se rendent dans des foyers ou des établissements situés hors de la réserve, leur retour dans la réserve et leur réintégration dans la communauté est parfois difficile.



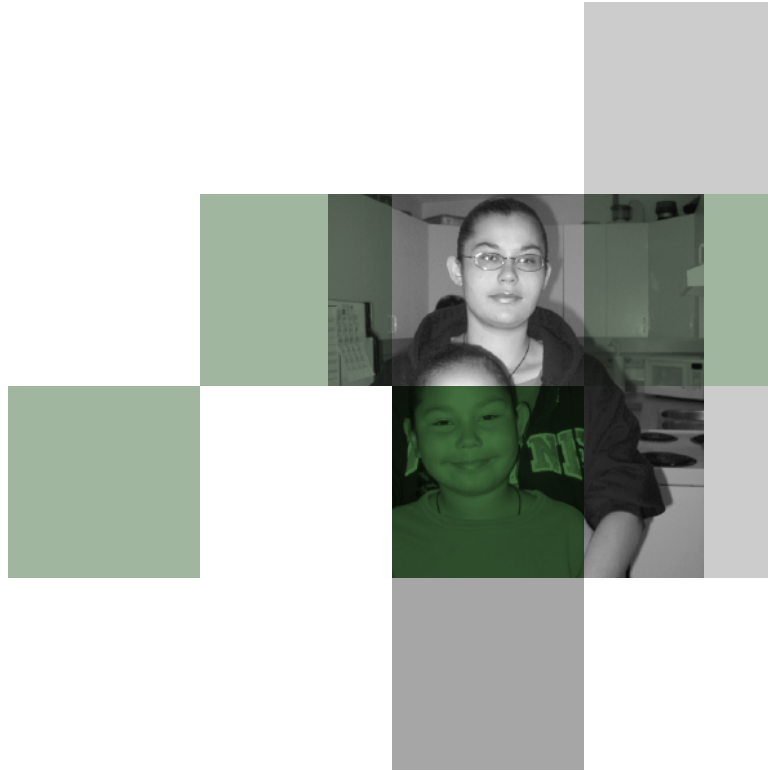


## 5. OBSERVATIONS



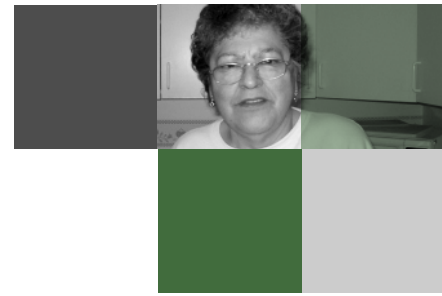
- Les clientes qui restent un mois dans une maison d'hébergement s'en sortent mieux que celles qui n'y passent qu'une journée.
- Une femme qui vit en maison d'hébergement de seconde étape est en bonne position pour commencer à se bâtir de nouvelles bases pour le reste de sa vie. C'est pour elle une chance unique de développer une relation harmonieuse avec elle-même, et par extension avec autrui.
- Le surpeuplement, que l'on observe dans la plupart des réserves, peut être la cause de stress supplémentaire et responsable de violence familiale.
- La plupart des réserves ne disposant pas de maisons d'hébergement, les femmes victimes de violence familiale se réfugient souvent chez des amis ou des connaissances, ce qui aggrave le problème de surpeuplement et du manque de logement dans les réserves.
- Les clientes autochtones se sentent plus à l'aise dans des établissements autochtones. Elles s'y sentent plus valorisées et ont moins besoin de s'ajuster à leur nouvel environnement.
- Recommandé à toutes les personnes travaillant dans une maison d'hébergement et à toutes les clientes : **Listening to the Thunder: Advocates Talk About the Battered Women's Movement**, de Leslie Timmins (ed.), Vancouver, C.-B., Women's Research Centre, 1995. Vingt-deux travailleurs(es) de première ligne et activistes dans des mouvements de soutien aux femmes et aux enfants battus abordent les problèmes entourant les mauvais traitements, dont la violence chez les lesbiennes, la justice tribale, l'ethnicité et les raisons pour lesquelles la médiation peut s'avérer dangereuse dans les disputes pour la garde des enfants. La « professionnalisation » des groupes de femmes est également abordée.
- De nombreuses maisons d'hébergement autochtones soupçonnent qu'elles doivent généralement payer des salaires plus bas que leurs homologues provinciales.
- Il est impossible de payer à leur juste valeur les employées des maisons d'hébergement. Le personnel effectue de nombreuses heures supplémentaires et souvent bien d'autres tâches que celles qui lui incombent normalement.
- En général, les clientes apprécient beaucoup les séances de groupes.
- L'anxiété et la dépression sont des facteurs qui affaiblissent les femmes et peuvent leur faire sentir qu'elles ne peuvent pas s'exprimer, ce qui est pourtant nécessaire à leur bien-être émotionnel. Une femme battue a besoin de se trouver une voix pour être bien, au sens holistique du terme.
- Une maison d'hébergement où les clientes ne se sentent pas en sécurité ne répond pas à sa raison d'être.
- Dans au moins une communauté, avant l'existence des maisons d'hébergement, les femmes et les enfants quittaient leurs foyers pour ne jamais revenir pour des raisons de sécurité.
- Les maisons d'hébergement autonomes sont plus efficaces que celles qui dépendent du chef et du conseil ou de tout autre organisme.
- Les maisons d'hébergement qui n'entretiennent pas de bonnes relations avec leur chef et conseil éprouvent de plus grandes difficultés.







## 6. CONCLUSION



Le défi le plus courant, et le plus significatif, auquel sont confrontées les maisons d'hébergement est celui du manque d'augmentation de leur financement de base (quand et s'il y en a). Tous les établissements rapportent que les programmes, les services et le personnel ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins, en raison de l'augmentation du nombre de femmes et d'enfants victimes de violence familiale. Par conséquent, les maisons d'hébergement sont confrontées au choix presque impossible de réduire leurs services déjà limités ou de refuser d'admettre les victimes. Dans les zones plus éloignées, où le coût de la vie est plus élevé, en particulier en ce qui concerne le transport, les établissements sont particulièrement vulnérables aux conséquences désastreuses de l'insécurité financière due à l'insuffisance de financement de base.

Les pratiques exemplaires énumérées dans ce document s'appuient sur certains principes ou constatations très évidentes d'un point de vue des traditions autochtones. Tous les points soulevés, exprimés par au moins une maison d'hébergement, reflètent les postulats suivants :

- La violence familiale est un crime.
- Il est possible de lutter de façon constructive contre la violence familiale.
- La violence familiale et communautaire n'est pas typique des styles de vie autochtones pas plus qu'elle ne se limite aux sociétés autochtones.
- Toutes les femmes et tous les enfants ont le droit de vivre en sécurité et libérés de la violence et de la peur de la violence.
- Pour mettre en place des pratiques d'intervention efficaces, une communauté doit reconnaître le problème de la violence familiale, admettre qu'elle existe et la prendre en charge.
- Une planification proactive doit accompagner la reconnaissance collective de l'importance de protéger et de soutenir les femmes et les enfants face à la violence familiale.
- La collectivité doit prendre conscience de l'impact destructeur de la violence et de l'importance de briser les cercles vicieux pour commencer à éradiquer la violence familiale et communautaire
- Les chefs de la communauté peuvent aider à identifier la violence interpersonnelle au sein du contexte plus large des dynamiques communautaires et aider les maisons d'hébergement à rendre plus fortes les femmes et leurs familles, y compris les enfants.
- Les communautés et les maisons d'hébergement doivent œuvrer pour faire comprendre les multiples facettes de la violence familiale et adopter des approches holistiques afin que ces problèmes ne soit pas résolus dans l'isolement.
- À la fois les communautés et les maisons d'hébergement doivent être conscientes de l'existence de conditions favorisant la violence familiale, entre autres l'abus d'alcool et d'autres substances, le manque de pratiques parentales positives pouvant servir de modèle, la disparition des pratiques traditionnelles et le manque de logement, d'éducation, de style de vie sain (bonne nutrition) et d'emploi. (Tout cela, jusqu'à un certain point, vient de l'impact négatif et intergénérationnel des écoles résidentielles).



- Une maison d'hébergement ne peut agir que dans le cadre de son propre mandat qui est d'offrir une protection aux femmes et enfants qui sont victimes de violence familiale. La communauté toute entière cependant peut résoudre des questions plus large reliées à la violence familiale en fournissant une infrastructure et un cadre de travail favorable à la mise en place d'objectifs à court, moyen et long terme qui favorisent la guérison pour l'ensemble des familles et des communautés.
- Pour rester fidèle à la tradition des valeurs collectives propres à toutes les cultures autochtones, la livraison des services et les activités parallèles doivent faire l'objet d'une décision prise au niveau communautaire et tenir compte des normes culturelles. Ces activités peuvent inclure la sensibilisation de la communauté et des séances d'éducation, ainsi que des activités préventives, dont des programmes pour le bien-être des jeunes et de la famille, de soutien aux victimes et aux aidants et des programmes pour les agresseurs.
- Toutes les personnes, hommes ou femmes, doivent être tenus responsables de leur comportement et de leurs actes. Des programmes et des services peuvent être offerts à ceux et celles qui cherchent de l'aide concernant les problèmes liés à la violence familiale.
- Officiellement et officieusement, les femmes ont toujours joué un rôle de leadership dans les communautés autochtones. Leurs décisions sont souvent prises en groupe (plutôt qu'en tant qu'individus). Ce sont des raisons importantes pour lesquelles les femmes doivent participer de façon significative à la planification, la mise en place, la surveillance et l'évaluation de programmes anti-violence.
- Il est crucial d'intégrer la culture locale, l'art, les histoires, la danse et la musique dans des activités communautaires pour préserver la culture traditionnelle dans la lutte contre la violence familiale, même si des activités de crises et de soutien occidentales font partie de la stratégie communautaire et de celle de la maison d'hébergement.
- En travaillant pour réduire la violence familiale et communautaire, il faut toujours considérer le concept holistique du développement humain. Dans une approche holistique, les individus ne peuvent être sains que s'ils grandissent physiquement, mentalement/intellectuellement, émotionnellement et spirituellement.



Les pratiques exemplaires énumérées dans cette liste s'appuient sur ces principes fondamentaux (même si ces principes ne les englobent pas toutes). Les meilleures pratiques ont pour but d'aider les membres du CNACVF (généralement des refuges créés par le MAINC) à améliorer leur propre fonctionnement et leurs méthodes de gestion et de permettre aux directrices exécutives de maisons d'hébergement de bénéficier des réussites et des expériences que d'autres ont eues avant elles, parce qu'on ne s'améliore pas seulement grâce à nos réalisations personnelles mais aussi en étant stimulé par les autres.

## ANNEXE A : DATES DES CONSULTATIONS

**LES DATES AUXQUELLES ONT EU LIEU LES VISITES SONT LES SUIVANTES :**

| Date (2005)                             | Nom de l'établissement  |
|---|---|
| 29–31 mars<br>(combinée à Pukatawagan)  | First Nation Healing Centre,<br>Koostatak, Manitoba   |
| 29–31 mars<br>(combinée avec Koostatak) | Mamawehetowin Crisis Centre,<br>Première Nation Mathias Colomb (également connue<br>sous le nom de Pukatawagan), Manitoba |
| 23–24 août                              | We'koqma'q Family Healing Centre,<br>Waycobah, Nouvelle-Écosse  |
| 30 août                                 | The Akwesasne Family Violence Centre,<br>Akwesasne, Ontario   |
| 12–14 septembre                         | Nuxalk Nation Transition House Society,<br>Snxlhh Tran,<br>Bella Coola, Colombie-Britannique                              |
| 14–16 septembre                         | Xolhemet Second Stage Housing Facility,<br>Chilliwack, Colombie-Britannique   |
| 26–27 septembre                         | Paspew House,<br>Fort Chipewyan, Alberta  |
| 29–30 septembre                         | YWCA of Prince Albert,<br>Prince Albert, Saskatchewan   |
| 6 octobre                               | Foyer pour femmes autochtones de Montréal,<br>Montréal, Québec  |
| 13–14 octobre                           | Nukum Munik Women's Shelter,<br>Sheshatshui, Labrador et Terre-Neuve  |
| 2–3 novembre                            | Kitchenuhmaykoosib Equaygamik,<br>Big Trout Lake, Ontario   |
| 24–25 novembre                          | Première Nation Siksika, Alberta (pas de refuge)  |



# NOTES



A series of horizontal lines for writing notes, extending from the left margin to the right edge of the page.