



Violence faite aux femmes

**L'OFFRE DE SERVICES EN
FRANÇAIS PAR LES ORGANISMES
BILINGUES EN ONTARIO**

www.aocvf.ca

Ce guide est destiné aux organismes ontariens qui ont le mandat d'offrir des services aux femmes aux prises avec la violence dans les deux langues officielles.

Il leur permettra d'analyser la qualité de leurs services en français et au besoin d'apporter des améliorations.



288, rue Dalhousie, pièce E
Ottawa (Ontario) K1N 7E6
Tél. : 613 241-8433
Télééc. : 613 241-8435
info@aocvf.ca

www.aocvf.ca

 @AOcVF  @AOcVFOntario

Les opinions exprimées ici sont celles d'AOcVF et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement de l'Ontario.



Financé par le gouvernement de l'Ontario

Piste de réflexion

Pensez-vous que les femmes peuvent faire face à différentes vulnérabilités, défis et barrières en fonction de leur situation spécifique?

Pensez-vous que les femmes appartenant à des groupes spécifiques devraient recevoir des services adaptés?

Votre organisme a-t-il mis en place des procédures pour répondre aux besoins divers des femmes?

Qu'en est-il pour les femmes francophones?

Votre organisme a-t-il des procédures spécifiques pour offrir des services en français aux femmes francophones?

Pourquoi offrir des services en français aux femmes francophones aux prises avec la violence?

La langue française a un statut particulier en Ontario et les francophones ont des droits spécifiques. La *Loi sur les services en français* leur reconnaît le droit de recevoir des services et de communiquer dans leur langue avec les organismes gouvernementaux dans 26 régions désignées de l'Ontario¹. Le *règlement 284/11* étend les obligations liées aux services en français aux tierces parties chargées d'offrir des services au nom du gouvernement de l'Ontario. Les CALACS et les maisons d'hébergement peuvent être considérés comme étant des tierces parties, donc être soumis à la *Loi sur les services en français*.

Au-delà de la loi, il est important que les femmes d'expression française aux prises avec la violence reçoivent du soutien dans leur langue pour faciliter leur processus de guérison. Comme la guérison passe par la capacité d'une femme à mettre des mots sur les violences vécues et sur son ressenti, celle-ci a besoin de s'exprimer dans sa langue, et ce, même si elle est parfaitement bilingue. Elle a également besoin de voir que la personne qui l'écoute et l'accompagne la comprend. Elle a enfin besoin d'un environnement où elle se sent à l'aise et qui lui permet de briser son isolement. Une femme francophone aux prises avec la violence a donc besoin de faire appel à un organisme qui peut offrir des services en français de qualité et qui affiche clairement que les femmes francophones sont les bienvenues.

¹Pour plus d'information visitez le site : Services gouvernementaux en français.

L'offre active des services en français

Le concept d'offre active implique que les services en français sont :

- Facilement disponibles et accessibles
- Publicisés
- De qualité équivalente à ceux offerts en anglais
- Adaptés aux besoins et à la réalité des femmes francophones

L'offre active des services en français implique un réel engagement des organismes. Une faible offre de services en français se traduit souvent par une faible demande, ce qui incite les organismes à croire qu'il n'y a pas de public intéressé, donc à limiter encore plus l'offre. Au contraire, plus un organisme propose activement des services en français de qualité, plus les usagères demandent à y avoir accès.

Une femme francophone en crise ou vulnérable ne demandera peut-être pas à être servie en français, parce que sa priorité sur le moment est de résoudre son problème immédiat. Par contre, si on lui demande si elle souhaite être servie en français et qu'elle sait qu'elle n'aura pas à attendre plus longtemps pour recevoir le service, il est fort probable qu'elle préférera le service en français.

Ce n'est pas à une femme de demander si elle peut recevoir des services en français, c'est à l'organisme de mettre en évidence qu'il en offre et de les lui proposer.

En tant qu'organisme bilingue, il est recommandé de revoir régulièrement l'offre de service en français afin de vous assurer que votre organisme répond aux besoins des femmes francophones. Les services en français doivent être comparables à ceux que vous offrez en anglais et vos efforts de promotion doivent être similaires.

Questions à vous poser

Afin d'offrir des services en français de qualité et accessibles, voici une liste de question vous permettant d'évaluer votre capacité à bien desservir les femmes francophones. Les réponses à ces questions permettront de déterminer si votre organisme offre réellement aux femmes francophones la possibilité de choisir des services en français.

Accueil des femmes

- Notre organisme a-t-il un nom en français?
- Notre site Web est-il en totalité dans les deux langues?
- Notre boîte vocale est-elle dans les deux langues?
- L'accueil au téléphone ou en personne se fait-il dans les deux langues?
- Avons-nous un insigne qui indique « Français/English » à l'accueil?

- La personne à l'accueil est-elle bilingue?
- Dès le premier contact, avons-nous une procédure qui permet de déterminer dans quelle langue la femme aimerait recevoir le service?
- Dès le premier contact, indiquons-nous à la femme qu'elle peut recevoir des services en français?
- Avons-nous de la documentation en français? Est-elle bien visible?
- Dirigeons-nous les femmes francophones vers Fem'aide, la ligne d'écoute provinciale francophone (information sur notre site Web, sur notre boîte vocale, en personne, etc.)?²

En affichant l'insigne avec un fauteuil roulant ou un arc-en-ciel, vous montrez aux femmes en situation de handicap et aux personnes de la communauté LGBTQI2S qu'elles sont les bienvenues. Un insigne « Français/English » montre aux femmes francophones qu'elles le sont aussi.

Services aux femmes et à leurs enfants

- Offrons-nous tous nos services dans les deux langues (soutien individuel, groupes, appui juridique, accompagnement, soutien pour les enfants, etc.)?
- Sommes-nous en mesure d'offrir nos services en français en tout temps?
- Sommes-nous en mesure d'offrir des services en français dans un délai similaire aux services en anglais?

²Pour plus d'information sur la ligne Fem'aide, veuillez aller à la page 10 de ce guide.

- Peut-on considérer que nos services offerts en français sont d'aussi bonne qualité que ceux offerts en anglais?

Capacité interne

- Avons-nous des femmes francophones dans notre conseil d'administration?
- Avons-nous une ou des intervenantes francophones ou parlant couramment le français et capables de le lire et de l'écrire?
- Avons-nous une ou des intervenantes capables d'intervenir en français, c'est-à-dire, de comprendre ce que lui dit la femme et de lui répondre?
- Nos services en français reposent-ils sur une seule intervenante?
- Avons-nous des procédures en place pour éviter une interruption de nos services en français en cas d'absence de l'intervenante ou des intervenantes francophones (maladie, vacances, départ, etc.)?
- En cas de besoin, dirigeons-nous les femmes francophones vers les organismes francophones en violence faite aux femmes de notre communauté?
- Comment évaluons-nous la qualité du français écrit et parlé des intervenantes francophones, notamment lors des entretiens d'embauche?
- Comment évaluons-nous la qualité du français de nos différentes ressources écrites?

Recrutement et rétention

- Le bilinguisme est-il associé à un poste plutôt qu'à une personne?

- Avons-nous établi des stratégies de recrutement qui nous permettent réellement de rejoindre les francophones qui pourraient combler les postes?
- Avons-nous en place des mesures de soutien en français pour notre personnel francophone?
- Nos intervenantes francophones doivent-elles régulièrement travailler en anglais?
- L'intervenante ou les intervenantes francophones peuvent-elles avoir de la supervision administrative et clinique en français?
- L'intervenante ou les intervenantes francophones ont-elles accès à de la formation en français?
- L'intervenante ou les intervenantes francophones ont-elles accès à des ressources en français, y compris à des outils d'intervention?
- Demandons-nous à notre personnel francophone de faire des tâches non reliées à leur poste?
- Laissons-nous à nos intervenantes francophones suffisamment de temps pour établir des liens avec la communauté francophone?

Connaissance et engagement dans la communauté francophone

- Avons-nous des liens avec Action ontarienne contre la violence faite aux femmes?³
- Connaissons-nous les autres organismes francophones de notre communauté?
- Collaborons-nous avec les autres organismes francophones de notre communauté?

³Pour plus d'information sur Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, veuillez aller à la page 11 de ce guide.

- Orientons-nous les femmes francophones vers ces organismes?
- Faisons-nous la promotion de nos services en français auprès de la communauté francophone de notre région?
- Participons-nous à des événements francophones dans notre communauté?
- Connaissons-nous les défis spécifiques et les oppressions subies par les femmes francophones?

Ressources provinciales francophones en violence faite aux femmes

Fem'aide

www.femaide.ca

Fem'aide est la ligne d'écoute provinciale francophone. Elle offre aux femmes ontariennes francophones aux prises avec la violence du soutien, des renseignements et de l'aiguillage vers les services appropriés dans leur communauté. Fem'aide peut également répondre aux demandes de renseignements faites par les proches de femmes aux prises avec la violence. Le service est confidentiel et offert 24 heures par jour et sept jours par semaine.

Vous pouvez donner aux femmes le numéro de téléphone de la ligne :
1 877 336-2433, **ATS** 1 866 860-7082

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF) – www.aocvf.ca

AOcVF est un regroupement provincial féministe et francophone d'organismes qui œuvrent ou qui sont engagés dans l'élimination de la violence faite aux femmes.

Les organismes membres d'AOcVF sont des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), des maisons d'hébergement pour femmes et des programmes en matière de violence.

AOcVF mène différentes activités :

- **Institut de formation en matière de violence faite aux femmes**
www.institutdeformation.ca
 - Développement d'outils en français
 - Offre de formations en ligne ou en personne
- **Centre de services juridiques pour les femmes francophones de l'Ontario**
www.aocvf.ca/service-juridique/
 - Développement de ressources en droit de la famille pour les femmes, par le biais de la campagne Femmes ontariennes et droit de la famille / Family Law Education for Women
 - Offre d'information juridique en droit de la famille aux femmes et aux intervenantes
 - Offre de conseils juridiques sommaires en droit de la famille aux femmes aux prises avec la violence

